COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION DU QUÉBEC

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2013
2014

RAPPORT ANNUEL DE GESTION **2013-2014**

Commission
d'accès à l'information
du Québec

Le présent rapport annuel de gestion est disponible dans le site Internet de la Commission d'accès à l'information, à l'adresse suivante : **www.cai.gouv.qc.ca.**

Le genre masculin désigne aussi bien les femmes que les hommes et il n'est utilisé que pour alléger le texte.

La reproduction ou la traduction sont autorisées, à la condition que la source soit indiquée.

Dépôt légal – 2014
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN : 978-2-550-71310-4 (version imprimée)
ISBN : 978-2-550-71311-1 (version PDF)

© Gouvernement du Québec 2014

Québec, septembre 2014

Monsieur Jacques Chagnon
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
1er étage, bureau 1.30
1045, rue des Parlementaires
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

Conformément à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., c. A-2.1), je vous transmets avec plaisir le Rapport annuel de gestion de la Commission d'accès à l'information pour l'année financière qui a pris fin le 31 mars 2014.

Ce rapport rend compte des activités de l'organisme durant la période s'échelonnant du 1er avril 2013 au 31 mars 2014.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le ministre responsable des Affaires intergouvernementales canadiennes et de la Francophonie canadienne et ministre responsable de l'Accès à l'information et de la Réforme des institutions démocratiques,

(ORIGINAL SIGNÉ)

Jean-Marc Fournier

Québec, septembre 2014

Monsieur Jean-Marc Fournier
Ministre responsable des Affaires intergouvernementales canadiennes et de la Francophonie canadienne et ministre responsable de l'Accès à l'information et de la Réforme des institutions démocratiques
875, Grande Allée Est
5e étage, bureau H5.725
Québec (Québec) G1R 4Y8

Monsieur le Ministre,

C'est avec plaisir que je vous transmets le Rapport annuel de gestion de la Commission d'accès à l'information.

Ce rapport rend compte des activités de la Commission durant la période s'échelonnant du 1er avril 2013 au 31 mars 2014. Si vous le souhaitez, nous demeurons à votre disposition pour apporter des précisions en ce qui concerne ces activités et les résultats atteints au cours de l'exercice.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de ma haute considération.

Le président,

(ORIGINAL SIGNÉ)

Jean Chartier

Table des matières

1. Mot du président 11
2. Déclaration attestant la fiabilité des données et des contrôles afférents 13
3. Présentation générale de la Commission d'accès à l'information 14
   La mission 14
   La vision 14
   Les valeurs 14
   Les principales activités 15
   La structure organisationnelle 17
   Organigramme 19
4. Contexte et enjeux 20
5. Tableau sommaire de la planification stratégique 2014-2018 24
6. Présentation des résultats relatifs aux engagements pris dans le Plan stratégique 2014-2018 26
7. Présentation des résultats au regard des engagements pris dans la Déclaration de services aux citoyens 41
8. Utilisation des ressources 46
9. Autres exigences 55
   9.1 Article 21.1 de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé 55
   9.2 Accès à l'information et protection des renseignements personnels 55
   9.3 Mesures prises pour répondre aux recommandations du Vérificateur général du Québec 57
   9.4 Emploi et qualité de la langue française 58
   9.5 Éthique et déontologie des membres de la Commission d'accès à l'information 58
   9.6 Allégement réglementaire et administratif 59
   9.7 Accès à l'égalité en emploi 59
   9.8 Développement durable et changements climatiques 62
   9.9 Politique de financement des services publics 62

Annexes

Annexe I : Liste des activités de la Commission d'accès à l'information en 2013-2014 63
Annexe II : Code de déontologie des membres de la Commission d'accès à l'information 64
Annexe III : Sommaire du *Plan stratégique 2014-2018* 66

Liste des tableaux

Nombre de demandes d'autorisation d'accès à des fins d'étude, de recherche ou de statistique 30

Nombre de demandes d'autorisation d'accès à des fins d'étude, de recherche ou de statistique en traitement 30

Évolution du délai moyen de traitement des demandes d'autorisation d'accès à des fins d'étude, de recherche ou de statistique 31

Cibles de réduction du nombre de dossiers d'autorisation d'accès à des fins d'étude, de recherche ou de statistique dont le délai de traitement excède quatre mois (plan stratégique 2014-2018) 31

Nombre de demandes d'enquête 32

Nombre d'enquêtes en traitement 32

Évolution du délai moyen de traitement des enquêtes 33

Cibles de réduction du nombre de dossiers d'enquête dont le délai de traitement excède un an (plan stratégique 2014-2018) 33

Nombre de demandes de la section juridictionnelle 34

Nombre de demandes de la section juridictionnelle en traitement 34

Nombre de dossiers réglés par les parties en médiation 35

Répartition du nombre d'audiences tenues, selon l'endroit 35

Nombre de décisions rendues 36

Évolution du délai moyen de délibéré 36

Évolution du délai moyen de traitement des dossiers de la section juridictionnelle clos par médiation 37

Évolution du délai moyen de traitement des dossiers de la section juridictionnelle clos par décision, avec remise 37

Évolution du délai moyen de traitement des dossiers de la section juridictionnelle clos par décision, sans remise 38

Cibles de réduction du nombre de dossiers juridictionnels dont le délai de traitement excède un an (plan stratégique 2014-2018) 38

Nombre de dossiers inscrits au rôle d'audiences 39

Demandes de renseignements par sujet 43

Délais de réponse aux appels téléphoniques 43

Effectifs utilisés en équivalents temps complet (etc) au cours des cinq derniers exercices par secteurs d'activités 46

Effectif autorisé total 46

Répartition de l'effectif en poste, au 31 mars 2014, par unité administrative 47

Effectif en poste selon la catégorie d'emploi et le lieu de travail 47

Évolution des dépenses de formation 48

Jours de formation selon les catégories d'emploi 48

Nombre d'employés par catégorie d'emploi ayant pris leur retraite 49

Taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel permanent 49

État des dépenses au cours des cinq derniers exercices 50

Dépenses et investissements prévus et réels en ressources informationnelles pour l'année 2013-2014 52

Nature des demandes d'accès 56

Demandes d'accès traitées par la Commission en 2013-2014 57

Embauche totale au cours de la période 2013-2014 59

Taux d'embauche des membres des groupes cibles en 2013-2014 59

Taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi : résultats comparatifs au 31 mars de chaque année 60

Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif permanent : résultats comparatifs au 31 mars de chaque année 60

Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif permanent : résultats par catégorie d'emploi au 31 mars 2014 60

Taux d'embauche des femmes en 2013-2014 par statut d'emploi 61

Taux de représentativité des femmes dans l'effectif permanent au 31 mars 2014 61

Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (pdeiph) 62

Autres mesures ou actions en 2013-2014 (activités de formation de gestionnaires, activités de sensibilisation, etc.) 62

Liste des activités de la Commission d'accès à l'information en 2013-2014 63

1

Mot du président

Les choses changent…

Au moment de publier ce rapport annuel, l'accès aux documents détenus par les organismes publics demeure un enjeu important dans l'actualité. En effet, l'accès à l'information continue d'alimenter les débats. De plus en plus, la volonté gouvernementale semble favoriser l'instauration d'un gouvernement plus ouvert et enclin à divulguer l'information, en le faisant de façon proactive.

En matière de protection des renseignements personnels, les médias nous informent, chaque jour, des moyens mis de l'avant par les réseaux sociaux, les entreprises et les gouvernements pour collecter, croiser, utiliser et rentabiliser nos renseignements personnels, sans obtenir notre consentement au préalable. Ces façons de faire préoccupent la Commission. C'est pourquoi elle a invité le gouvernement à agir en vue d'établir des balises claires et imposer, notamment aux entreprises, la mise en place de mesures de sécurité et la déclaration obligatoire de tout incident qui pourrait compromettre l'intégrité des renseignements détenus par ces entreprises.

Ces débats n'ont pas altéré le dynamisme de la Commission qui, au cours de la dernière année, a inscrit le nombre annuel le plus élevé de dossiers dans son rôle d'audiences depuis de nombreuses années, soit 1 362. Utilisant les fonctionnalités de son nouveau système de gestion, la section juridictionnelle transmet aux parties, plus efficacement et rapidement, les avis d'audition, ce qui favorise le règlement de plusieurs dossiers par ses services de médiation. La dernière année aura vu le nombre le plus important de dossiers réglés avant une audience, soit 1 230.

La section de surveillance n'est pas en reste puisque le nombre de dossiers traités a augmenté tant en ce qui concerne les enquêtes qu'en ce qui a trait aux autorisations de recherche. La Commission a amélioré sensiblement sa performance en adoptant une nouvelle approche qui permet l'analyse préliminaire des dossiers de plainte, ce qui favorise une réponse et un traitement plus rapides. Plus particulièrement, nous entendons concentrer les efforts de la section de

surveillance sur l'analyse de situations problématiques qui mettent en relief des enjeux globaux, afin de viser un plus grand nombre de citoyens.

Comme suite logique à ce qui précède, le plan stratégique de la Commission a inscrit la transparence des organismes publics et la protection des renseignements personnels comme axe principal de son action au cours des quatre prochaines années.

Il m'importe finalement de souligner la contribution des employés de la Commission qui méritent notre reconnaissance pour leur engagement et l'accomplissement de ces réalisations.

Jean Chartier

2

Déclaration attestant la fiabilité des données et des contrôles afférents

Les renseignements contenus dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité. Celle-ci porte sur la fiabilité des données contenues dans le rapport et sur celle des contrôles afférents.

Les résultats et les données du Rapport annuel de gestion 2013-2014 de la Commission d'accès à l'information :

- décrivent fidèlement la mission, les mandats, les valeurs et les orientations stratégiques de l'organisme;
- présentent les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre et les résultats;
- présentent des données exactes et fiables.

Je déclare que les données contenues dans le présent rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables et qu'elles correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2014.

Le président,

Jean Chartier
Québec, septembre 2014

3

Présentation générale de la Commission d'accès à l'information

La Commission d'accès à l'information a été instituée en 1982, lors de l'adoption de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, RLRQ, c. A-2.1 (ci-après nommée Loi sur l'accès). La création de la Commission résulte d'une préoccupation à l'égard des enjeux liés à la protection des renseignements personnels et à l'accès à l'information.

Les membres de la Commission sont nommés, pour un mandat – qui peut être renouvelé – d'une durée d'au plus cinq ans, par l'Assemblée nationale, sur proposition du premier ministre, par résolution de l'Assemblée nationale approuvée par au moins les deux tiers de ses membres.

3.1 La mission

La mission de la Commission d'accès à l'information consiste à promouvoir l'accès aux documents des organismes publics et la protection des renseignements personnels dans les secteurs public et privé, à en assurer la surveillance et à décider des demandes de révision et d'examen de mésentente qui lui sont présentées.

3.2 La vision

La Commission se distingue par la pertinence et l'efficacité de ses interventions et par l'excellence de ses membres et de son personnel.

3.3 Les valeurs

La Commission privilégie les quatre valeurs suivantes pour accomplir sa mission :

- **Respect :** Chaque personne fait preuve de courtoisie et de discrétion dans l'exercice de ses fonctions;
- **Impartialité :** Chaque personne fait preuve de neutralité et d'objectivité;

- **Efficience :** Chaque personne privilégie la qualité des services, tout en faisant preuve de diligence, et en utilisant de façon judicieuse les ressources et l'information mises à sa disposition;
- **Solidarité :** Les employés, les gestionnaires et les membres de la Commission se soutiennent les uns les autres et collaborent à la mise en œuvre de la mission.

3.4 Les principales activités

La Loi sur l'accès prévoit quels sont les fonctions et les pouvoirs de la Commission. Cette dernière est principalement responsable de l'application de cette loi et de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé, RLRQ, c. P-39.1 (ci-après nommée Loi sur la protection dans le secteur privé). Pour la mise en œuvre des mandats qui sont confiés à la Commission, la Loi sur l'accès partage ces responsabilités entre deux sections, c'est-à-dire une section de surveillance et une section juridictionnelle.

La section de surveillance

Dans l'exercice de ses fonctions de surveillance, la Commission est responsable de voir à l'application de la Loi sur l'accès par les organismes publics et à l'application de la Loi sur la protection dans le secteur privé par les entreprises. La section de surveillance est chargée de la promotion de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels. Entre autres choses, la Commission publie des documents d'information destinés aux citoyens autant qu'aux organismes et aux entreprises en matière d'accès et de protection des renseignements personnels. Les documents peuvent être présentés à titre éducatif et préventif, notamment pour tenter de limiter les atteintes potentielles à la protection des renseignements personnels.

Les enquêtes menées par la section de surveillance sont amorcées de sa propre initiative ou à la suite d'une plainte déposée par une personne concernée. Elles permettent à la Commission de s'assurer que les organismes et les entreprises respectent les dispositions de la Loi sur l'accès et de la Loi sur la protection dans le secteur privé. Au terme de ses enquêtes, la Commission peut faire des recommandations et rendre des ordonnances.

La Commission dispose également de pouvoirs d'inspection. Ces pouvoirs lui permettent, dans un objectif de prévention et de formation, de vérifier le respect des lois qu'elle applique et de promouvoir les bonnes pratiques en ce qui concerne l'accès aux documents et la protection des renseignements personnels.

La section de surveillance de la Commission examine les demandes d'autorisation à recevoir communication de renseignements personnels, sans le consentement des personnes concernées, à des fins d'étude, de recherche ou de statistique. Lorsque la Commission accorde une autorisation, cette

dernière peut être assortie de conditions ayant pour but de favoriser la protection des renseignements personnels.

En plus d'exercer les pouvoirs mentionnés précédemment, la section de surveillance de la Commission rend des avis en matière de protection des renseignements personnels ou d'accès à l'information dans divers domaines, après avoir été sollicitée ou de sa propre initiative. La Commission assume également l'important rôle qui consiste à conseiller le législateur sur les projets de loi qui ont pour objet l'accès à l'information ou la protection des renseignements personnels. La Commission donne des avis sur des projets de règlement, des ententes de communication de renseignements personnels et d'autres projets administratifs.

D'autres lois et règlements, tels que la Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information[1], portant notamment sur les banques de données biométriques, la Loi sur l'administration fiscale[2], la Loi sur les services de santé et les services sociaux[3], la Loi concernant le partage de certains renseignements de santé[4], le Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels[5], pour ne nommer que ceux-ci, confèrent à la Commission des pouvoirs particuliers.

La section juridictionnelle

La section juridictionnelle décide des demandes de révision en vertu de la Loi sur l'accès et des demandes d'examen de mésentente en vertu de la Loi sur la protection dans le secteur privé. Une demande de révision est présentée par une personne qui s'est vu refuser l'accès à un document administratif ou l'accès à des renseignements personnels qui la concernent ou leur rectification par un organisme public. Une demande d'examen de mésentente est déposée à la Commission par une personne lorsqu'une entreprise lui a refusé l'accès aux renseignements personnels qui la concernent ou la rectification de ceux-ci.

Généralement, les membres affectés à la section juridictionnelle siègent en audience au cours de laquelle les parties impliquées ont l'occasion de faire valoir leurs représentations. Les membres de cette section interviennent également pour résoudre des questions préliminaires dans le cheminement des dossiers.

La section juridictionnelle met à la disposition des parties un processus de médiation confidentiel, basé sur une démarche libre et volontaire ayant pour but de favoriser le règlement à l'amiable des dossiers. Ce processus offre aux parties l'avantage de pouvoir accéder gratuitement aux services d'un médiateur qui les guidera dans la recherche de solutions adaptées à leurs besoins et à leur intérêt, ce qui s'inscrit dans un objectif d'accessibilité à la justice. Le règlement de ces dossiers à la satisfaction des parties permet de réduire les

1. RLRQ, c. C-1.1
2. RLRQ, c. A-6.002
3. RLRQ, c. S-4.2
4. RLRQ, c. P-9.0001
5. RLRQ, c. A-2.1, r.2

délais dans la mise au rôle d'audiences des autres dossiers de la Commission. En outre, même dans les cas où aucune entente ne peut être conclue entre les parties, l'information fournie par le médiateur peut les aider à circonscrire le débat et à mieux se préparer à l'audience.

3.5 La structure organisationnelle

Les membres

Au 31 mars 2014, la Commission comptait sept membres nommés par l'Assemblée nationale. Au moment de leur nomination, les membres sont affectés à l'une des deux sections de la Commission pour la durée de leur mandat, sauf le président, Me Jean Chartier, et la vice-présidente, Me Diane Poitras, qui interviennent à la fois dans les deux sections, juridictionnelle et de surveillance. Les autres membres de la Commission étaient, au 31 mars 2014, Me Teresa Carluccio, Me Christiane Constant, Me Lina Desbiens, Me Hélène Grenier et Me Alain Morissette.

Quatre membres, dont la vice-présidente, exercent principalement leurs fonctions au bureau de la Commission à Montréal, alors que trois membres, dont le président, exercent principalement leurs fonctions au siège social de la Commission, à Québec. Dans l'exercice de leurs fonctions juridictionnelles, les membres sont appelés à se déplacer dans les différentes régions du Québec pour tenir des audiences et, ainsi, permettre une meilleure accessibilité aux services offerts par la Commission.

Le président dirige et administre les affaires de la Commission. Il assigne les dossiers aux membres des deux sections. Il favorise également la participation des membres à l'élaboration des orientations générales de la Commission en vue de maintenir la qualité et la cohérence dans les décisions. De plus, le président veille au respect de la déontologie et au perfectionnement des membres dans le cadre de leurs fonctions. Enfin, la vice-présidente a pour fonctions de remplacer le président en cas d'absence ou d'empêchement de ce dernier ou de vacance à son poste. Le président de la Commission peut également lui déléguer, en tout ou en partie, ses attributions.

Le personnel

Pour remplir la mission de la Commission et atteindre les objectifs du plan stratégique, les membres sont appuyés par du personnel qui possède des expertises diversifiées et qui est affecté à l'une des directions suivantes : la Direction de la surveillance, le Secrétariat général – Direction des affaires juridiques, la Direction de l'administration et la Présidence.

La Direction de la surveillance appuie les membres de la section de surveillance dans l'exercice des pouvoirs de cette section. Pour ce faire, le personnel de cette direction assume, entre autres, les fonctions suivantes :

- les enquêtes;
- les inspections;

- l'analyse des demandes d'autorisation à recevoir communication de renseignements personnels à des fins d'étude, de recherche ou de statistique;
- l'analyse des autres demandes d'avis portant sur divers sujets relatifs à la protection des renseignements personnels, notamment en ce qui concerne les ententes de communication de renseignements personnels entre les organismes publics;
- le traitement des déclarations d'incidents;
- le traitement des déclarations de banques de caractéristiques biométriques;
- les inscriptions dans le Registre des agents de renseignements personnels.

Le Secrétariat général – Direction des affaires juridiques appuie les membres de la section juridictionnelle en mettant à la disposition des citoyens, des entreprises et des organismes publics le processus de médiation décrit précédemment. Cette direction appuie également les membres de la section de surveillance en analysant les projets de loi ou de règlement présentés à la Commission. Les juristes de cette direction fournissent divers avis juridiques en plus de voir à la représentation de la Commission devant les tribunaux judiciaires lorsque la compétence de celle-ci est mise en cause, notamment à l'occasion d'appels relatifs à des décisions venant des sections juridictionnelle et de surveillance. Cette direction s'assure de la coordination des activités internes des deux sections de la Commission. Elle appuie les membres dans leurs tâches et se tient responsable de l'enregistrement des décisions et de leur transmission aux parties. Agissant à titre de greffe de la Commission, le Secrétariat général – Direction des affaires juridiques procède à l'analyse des nouvelles demandes en vue de l'ouverture d'un dossier et effectue la fermeture et l'archivage des dossiers dont le traitement est terminé.

La Direction de l'administration est responsable de la gestion des communications ainsi que de la gestion des ressources humaines, informationnelles, financières et matérielles de la Commission. Cette direction assume l'entretien et le pilotage du nouveau système de gestion des dossiers.

Quant à l'équipe de la Présidence, elle seconde le président et les membres dans la réalisation de mandats bien définis, tels que la confection du rôle d'audiences des dossiers de la section juridictionnelle, l'accomplissement de certaines activités de promotion et de cohérence, ainsi que le traitement des demandes d'accès et des plaintes adressées à la Commission pour les services qu'elle rend. Enfin, elle seconde le président dans ses diverses fonctions de représentation de la Commission.

Organigramme

Au 31 mars 2014

4

Contexte et enjeux

Parmi les faits saillants, l'exercice 2013-2014 a été marqué par la mise au point du nouveau plan stratégique de la Commission d'accès à l'information, par les auditions publiques consécutives au dépôt de son dernier rapport quinquennal, par une augmentation appréciable du volume de ses activités, particulièrement en matière de surveillance, ainsi que par la rédaction de plusieurs décisions d'importance, autant par sa section juridictionnelle que par sa section de surveillance. Cette année a également été ponctuée par de nombreux événements qui ont attiré l'attention du public sur l'importance de la transparence étatique et d'une protection adéquate des renseignements personnels. À cet égard, le développement continu des technologies permettant une divulgation proactive de données en format ouvert, la quête d'une plus grande transparence dans les processus d'attribution de contrats par les institutions publiques, les révélations en matière de surveillance électronique de la population, la publicité ciblée en fonction des habitudes de navigation des internautes, la constitution sans cesse croissante d'imposantes banques de données personnelles ou la multiplication du nombre d'incidents en matière de sécurité dans les secteurs public et privé laissent présager de futurs changements.

C'est dans ce contexte que la Commission a élaboré son Plan stratégique 2014-2018. Présenté en détails au chapitre suivant du présent rapport, ce plan a été adopté en mai 2014 par la Commission. Il tient compte, notamment, du contexte décrit précédemment et engage la Commission à favoriser l'adoption de pratiques adaptées aux enjeux de protection des renseignements personnels et d'accès à l'information, à optimiser ses opérations et à maintenir l'expertise de ses ressources humaines.

En plus des actions annoncées dans le plan stratégique, le Rapport quinquennal 2011 de la Commission, intitulé *Technologies et vie privée : à l'heure des choix de société*, propose de nombreuses pistes de solution et de réflexion pour améliorer la transparence étatique et la protection des renseignements personnels de la population québécoise. Ce rapport a été déposé à l'Assemblée nationale en septembre 2011. Toutefois, compte tenu des élections qui ont eu lieu au cours de l'automne 2012, la consultation générale à propos de ce document s'est tenue au printemps 2013. Vingt-six mémoires ont été déposés.

Lors des audiences publiques des 9, 10, 11 et 23 avril 2013, la Commission a présenté, le premier jour, ses propositions et échangé avec les membres de la Commission des institutions. Par la suite, les discussions avec différents intervenants ont porté sur les 21 recommandations contenues dans le rapport quinquennal de la Commission, plus particulièrement sur la protection des renseignements personnels à l'ère numérique, la déclaration des incidents de sécurité, la création de la fonction de responsable dans le secteur privé, le gouvernement ouvert ou, encore, l'assujettissement des organismes dont le fonds social fait partie du domaine public.

Depuis, la Commission prête une attention particulière aux suites qui seront données à ses travaux ayant pour but une modernisation de la Loi sur l'accès et de la Loi sur la protection dans le secteur privé.

Parmi les dossiers traités par la Commission au cours de l'exercice, certains ont eu un impact accru, que ce soit en raison de leur portée sur des activités particulières ayant une incidence sur la transparence ou la protection des renseignements personnels ou en raison de la clarification d'un point de droit. À cet égard, nous trouvons ci-dessous les résumés de décisions juridictionnelles et de surveillance.

***M.B. c. Shawinigan (Ville de)*, 2013 QCCAI 114**

La demande d'accès vise un document accordant à la Ville de Shawinigan un droit de premier refus en ce qui concerne la vente et le transfert éventuel de l'équipe de hockey Les Cataractes. Bien qu'elle soit en possession du document, la Ville en refuse l'accès en se basant sur le motif que l'équipe est un organisme privé qui n'est pas assujetti à la Loi sur l'accès et que, si elle possède ce document, ce n'est pas dans l'exercice de ses fonctions. D'abord, la Commission note que le directeur général s'est impliqué dans ce dossier à titre de représentant de la Ville et non pas à titre personnel. Bien que ce document ne soit voué qu'à une utilisation ultérieure éventuelle et que l'organisme ait décidé, volontairement, d'assumer certaines tâches ou responsabilités que la loi ne lui impose pas, cela n'exclut pas que l'organisme puisse être en possession du document dans l'exercice de ses fonctions. Le fait que le document n'ait pas fait l'objet d'une décision de la part des élus n'est pas, en soi, déterminant et la simple possibilité que la Ville soit appelée à utiliser le document dans l'exercice de ses fonctions suffit pour que la Loi sur l'accès s'applique. Pour ces motifs, la Commission conclut que la Ville possède le document dans l'exercice de ses fonctions, notion qui requiert une interprétation large et libérale en vue de procurer les pleins effets du droit d'accès.

***K.A. c. Montréal (Ville de)*, 2013 QCCAI 227**

Le demandeur désire obtenir des documents liés au refus qu'il soit embauché comme pompier. La Ville refuse de lui communiquer l'information relative à la vérification de ses références en raison de l'article 88 de la Loi sur l'accès. En effet, cet article prévoit que des renseignements personnels se rapportant à la fois au demandeur et à une tierce personne ne doivent pas être communiqués au demandeur si cela pouvait nuire sérieusement à cette autre

personne. Selon la Commission, l'information et les opinions transmises par des tiers au sujet du demandeur doivent lui être communiquées car, bien que certaines de ces opinions ne soient pas favorables au demandeur, l'organisme n'a pas démontré que la divulgation de ces renseignements serait susceptible de nuire à leurs auteurs. Les craintes de représailles évoquées par l'organisme ne reposent sur aucun élément factuel et la possibilité que le demandeur intente des procédures civiles à l'égard de ces derniers ne constitue pas, à elle seule, une nuisance sérieuse.

***M.G. c. Lévis (Ville de),* 2014 QCCAI 17**

L'indemnité de départ versée à un gestionnaire du service de police de la Ville résulte d'une entente négociée pour mettre un terme à son lien d'emploi. Cette indemnité ne constitue pas du traitement, mais plutôt un avantage économique conféré en vertu d'un pouvoir discrétionnaire. Le montant de cette compensation est un renseignement sur la nature de cet avantage; il a donc un caractère public en vertu de l'article 57 al. 1 (4) de la Loi sur l'accès. Cet article a pour but de rendre plus transparente l'utilisation des fonds publics. La communication du montant de l'indemnité de départ n'est pas susceptible de procurer un avantage à un autre employé dans le cadre d'une négociation de même nature avec la Ville puisque chaque cas est un cas d'espèce et que cette dernière conserve son entière discrétion à l'égard de l'attribution de telles compensations.

***Université McGill c. C.B.*, 2013 QCCAI 274**

L'Université demande à la Commission de l'autoriser à ne pas tenir compte de demandes d'accès manifestement abusives qui pourraient lui être formulées à l'avenir, se fondant ainsi sur l'article 137.1 de la Loi sur l'accès. La Commission refuse, car il lui appartient d'évaluer si des demandes d'accès satisfont aux critères prévus dans cet article, comme il lui appartient de sanctionner l'exercice abusif du droit d'accès. La Loi sur l'accès ne confère pas le pouvoir à un organisme public de décider de ne pas tenir compte de demandes d'accès qui sont manifestement abusives. La Commission étant seule à détenir ce pouvoir, elle ne peut pas le déléguer et elle doit l'exercer à l'égard de demandes qui ont déjà été formulées et non pas à l'égard de demandes futures ou éventuelles.

***Gazette (The) c. Montréal (Ville de) (Service de police),* 2013 QCCAI 232**

Les statistiques relatives à la nature et au nombre de crimes commis dans chacune des stations de métro sont accessibles, car elles ne permettent pas de faire connaître un programme ou un plan d'action du Service de police de la Ville de Montréal destinés à prévenir, détecter ou réprimer le crime. L'argument voulant que la divulgation soit susceptible d'engendrer un sentiment d'insécurité chez les usagers est rejeté, car il ne s'agit pas d'un motif de refus prévu par la Loi sur l'accès.

Clinique IRM Plus Gatineau 6290094 Canada inc.
Décision du 22 janvier 2014 CAI 1006420

En février 2013, la Commission est informée que des documents contenant des renseignements personnels ont été retrouvés à l'extérieur des bureaux de la clinique de résonance magnétique IRM Plus Gatineau inc. (l'entreprise). Des enquêteurs de la Direction de la surveillance ont été dépêchés sur les lieux pour récupérer les documents et mener une enquête ayant pour but de recueillir les témoignages des personnes impliquées dans l'incident. L'enquête a permis de démontrer que l'entreprise n'avait pas pris les mesures de sécurité propres à assurer la confidentialité des renseignements personnels qu'elle détenait, et ce, en contravention de l'article 10 de la Loi sur la protection dans le secteur privé. Le 22 janvier 2014, la Commission ordonnait à l'entreprise de reprendre les boîtes de documents récupérés par ses enquêteurs et de prendre des mesures raisonnables pour procéder à leur destruction sécuritaire en assurant le caractère confidentiel des renseignements personnels que ces documents contenaient. Le 20 février 2014, l'entreprise a récupéré les documents et en a assuré la destruction sécuritaire.

Garderie Cœur d'enfant inc.
Décision du 31 mars 2014 CAI 080272

À la suite d'une information reçue par la Commission selon laquelle des caméras de surveillance avaient été installées dans les locaux de la Garderie Cœur d'enfant inc., une enquête a été menée dans le but de vérifier la conformité de cet usage avec les prescriptions de la Loi sur la protection dans le secteur privé. L'enquête a permis de démontrer que les images étaient recueillies, selon les représentants de ladite garderie, pour assurer la sécurité des enfants, la qualité des interventions du personnel et leur supervision, ainsi que pour réduire les pertes de ressources matérielles. Dans ce contexte, la Commission a conclu que la nécessité de colliger systématiquement les images des personnes se trouvant dans les locaux de la garderie n'avait pas été démontrée au regard des finalités recherchées. De plus, la Commission a jugé que la possibilité de faire atteinte au droit à la vie privée des personnes en cause était disproportionnée par rapport aux objectifs poursuivis par la garderie. Le 31 mars 2014, la Commission a ordonné à l'entreprise de cesser de recueillir de façon systématique les images des enfants, des employés et de toute autre personne se trouvant sur les lieux de la garderie par l'intermédiaire du système de vidéosurveillance et de détruire tous les renseignements personnels recueillis au moyen de ce système.

5

Tableau sommaire de la planification stratégique 2014-2018

ENJEUX	ORIENTATIONS	AXES
1. Transparence des organismes publics et protection des renseignements personnels des citoyens	**1.1.** Favoriser l'adoption de pratiques adaptées aux enjeux contemporains en matière de protection des renseignements personnels et d'accès à l'information	**1.1.1.** Interventions auprès des clientèles concernées
	1.2. Optimiser les opérations internes et maintenir le niveau d'expertise des ressources humaines	**1.2.1.** Traitement des dossiers
		1.2.2. Performance organisationnelle

(suite)

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES	RÉFÉRENCE
1.1.1.1. Prioriser le traitement des problématiques soulevant d'importants enjeux sectoriels	Adoption, par la section de surveillance, d'une approche adaptée aux enjeux sectoriels d'importance	D'ici le 31 octobre 2014	p. 27
	Réalisation d'un plan d'action portant sur d'importants enjeux sectoriels de protection des renseignements personnels	Un plan annuel réalisé	p. 27
1.1.1.2. Sensibiliser les acteurs et le public en matière de protection des renseignements personnels et d'accès à l'information	Nombre d'activités réalisées	5 activités par année dans au moins 2 secteurs d'activités différents	p. 28
1.2.1.1. Améliorer le traitement des dossiers	Nombre de dossiers de demandes d'autorisations de recevoir des renseignements personnels à fins d'étude, de recherche ou de statistique en traitement dont le délai de traitement excède quatre mois	Réduction annuelle de 10 dossiers	p. 29
	Nombre de dossiers d'enquêtes en traitement dont le délai de traitement excède un an	Réduction annuelle de 15 dossiers	p. 32
	Nombre de dossiers juridictionnels en traitement dont le délai de traitement excède un an	Réduction annuelle de 30 dossiers	p. 33
1.2.1.2. Accroître le nombre de dossiers juridictionnels fixés au rôle d'audiences	Nombre de dossiers juridictionnels fixés au rôle d'audiences	1 400 dossiers fixés annuellement	p. 39
1.2.2.1. Poursuivre la mise en œuvre de bonnes pratiques et de politiques efficaces afin de soutenir la performance des ressources humaines de l'organisation et favoriser la rétention du personnel	Pratique ou politique instaurée ou mise à jour	1 pratique ou 1 politique par année	p. 40
	Taux de satisfaction du personnel, des gestionnaires et des membres sur les pratiques et politiques de l'organisation	85 % de satisfaction	p. 40

6

Présentation des résultats relatifs aux engagements pris dans le Plan stratégique 2014-2018

Le présent chapitre rend compte de l'évolution des données statistiques correspondant aux objectifs du nouveau *Plan stratégique 2014-2018* de la Commission d'accès à l'information. L'exercice 2014-2015 constituera le premier exercice de mise en œuvre de ce plan. Les résultats affichés dans les pages qui suivent illustrent le point de départ des objectifs de ce plan et l'évolution, au cours des derniers exercices, des données pertinentes.

Enjeux

Transparence des organismes publics et protection des renseignements personnels des citoyens

Orientation 1.1

Favoriser l'adoption de pratiques adaptées aux enjeux contemporains en matière de protection des renseignements personnels et d'accès à l'information

Contexte lié à l'orientation

Par cette orientation, la Commission souhaite intervenir, auprès des organismes publics, en matière de transparence de l'information, comme elle souhaite intervenir, auprès de ces mêmes organismes et des entreprises, dans leur gestion des renseignements personnels des citoyens. Puisque la Commission ne jouit pas d'une capacité d'intervention qui lui permettrait d'assurer une présence partout où de tels enjeux se manifestent, elle prend l'orientation de prioriser les interventions lui permettant d'influencer les pratiques des intervenants qui doivent composer avec de telles situations, et ce, pour qu'ils adoptent un comportement axé davantage sur la transparence en matière d'information ou de prudence et de retenue en matière de renseignements personnels.

AXE D'INTERVENTION 1.1.1

Interventions auprès des clientèles concernées

OBJECTIF 1.1.1.1 PRIORISER LE TRAITEMENT DES PROBLÉMATIQUES SOULEVANT D'IMPORTANTS ENJEUX SECTORIELS

INDICATEURS	CIBLE
Adoption, par la section de surveillance, d'une approche adaptée aux enjeux sectoriels d'importance	D'ici le 31 octobre 2014
Réalisation d'un plan d'action portant sur d'importants enjeux sectoriels de protection des renseignements personnels	Un plan annuel réalisé

Contexte lié à l'objectif

De nombreuses situations problématiques en matière de protection des renseignements personnels sont portées à l'attention de la Commission, que ce soit par le dépôt de plaintes, par les médias ou même par les constatations de ses employés. Cependant, toutes ces situations n'ont pas la même portée en matière, notamment, de sensibilité des renseignements personnels, de récurrence des problématiques, du nombre de personnes visées, de méconnaissance des principes applicables par les acteurs d'un milieu donné ou de préjudice. La Commission souhaite donc donner le plus de portée possible aux actions, somme toute limitées, qu'elle peut accomplir. C'est dans ce contexte que l'organisation a pour objectif de donner la priorité au traitement des problématiques qui soulèvent les plus grands enjeux. Pour ce faire, elle adoptera, d'ici le 31 octobre 2014, une approche adaptée aux enjeux sectoriels d'importance et réalisera annuellement un plan d'action portant sur les enjeux identifiés. Les actions de l'organisation pourront faire appel non seulement aux pouvoirs d'enquête, d'inspection ou de promotion de l'organisation, mais également à différentes formes de dialogue ou de partenariat.

Résultats 2013-2014

Dans le contexte décrit ci-dessus, la Commission a amorcé, au cours du dernier exercice, des travaux ayant pour but de documenter une approche d'intervention axée sur les pratiques et les enjeux en matière de protection des renseignements personnels. Pour que ses interventions soient plus visibles et que leurs répercussions soient plus importantes, des contacts ont été amorcés avec différents intervenants et des recherches ont permis de proposer de nouvelles façons d'intervenir auprès des acteurs concernés.

À titre d'exemple, une rencontre a eu lieu avec un regroupement de propriétaires de logements locatifs en vue de créer un partenariat ayant pour but d'augmenter la portée des décisions de la Commission en ce qui concerne, notamment, la collecte du numéro d'assurance sociale à la signature d'un bail. En maximisant ses efforts de promotion auprès de regroupements et en augmentant la visibilité de ses décisions, la Commission souhaite accroître son influence auprès des acteurs touchés par la question.

OBJECTIF 1.1.1.2 SENSIBILISER LES ACTEURS ET LE PUBLIC EN MATIÈRE DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET D'ACCÈS À L'INFORMATION

INDICATEURS	CIBLE
Nombre d'activités réalisées	5 activités par année dans au moins 2 secteurs d'activités différents

Contexte lié à l'objectif

Pour la Commission, les activités de promotion constituent un moyen important pour mieux faire connaître la législation applicable et pour prôner de meilleures pratiques, autant en matière de protection des renseignements personnels qu'en matière d'accès à l'information. En vue d'assurer une présence soutenue et suffisamment étendue, la Commission a retenu comme cible celle qui consiste à effectuer, annuellement, cinq activités dans au moins deux secteurs d'activité différents.

Résultats 2013-2014

Au cours du dernier exercice, la Commission a multiplié les activités de promotion en intervenant auprès d'avocats spécialisés, d'étudiants (en droit, en administration publique et en archivistique), et auprès de l'Ordre des conseillers en ressources humaines agréés (CRHA) et de spécialistes en matière de sécurité informatique.

De plus, dans son site Internet, la Commission a mis à jour et créé de nouvelles fiches d'information sur des thèmes actuels (publicité ciblée, destruction de documents, bail, etc.). Elle a aussi profité d'événements importants pour mieux faire connaître son rôle et sensibiliser à ces enjeux les citoyens, les organismes publics et les entreprises.

Enfin, depuis janvier 2014, la Commission souligne les vingt ans d'existence de la Loi sur la protection dans le secteur privé. Du matériel promotionnel ayant pour but d'aider les entreprises à se poser les questions pertinentes en matière de protection des renseignements personnels et à développer de bons réflexes est disponible dans le site Internet de la Commission.

Orientation 1.2

Optimiser les opérations internes et maintenir le niveau d'expertise des ressources humaines

Contexte lié à l'orientation

Au fil des ans, de nombreux processus de travail ont été mis en place pour permettre à l'organisation de concrétiser les différents volets de sa mission. À cet égard, la Commission est constamment à la recherche de meilleures façons de faire pour lui permettre de donner une plus grande portée à ses actions et pour améliorer ses délais de traitement. De plus, dans le but de soutenir ses activités, la Commission doit pouvoir continuer de miser sur l'expertise développée par ses ressources humaines et voir à la rétention de son personnel.

AXE D'INTERVENTION 1.2.1

Traitement des dossiers

OBJECTIF 1.2.1.1 AMÉLIORER LE TRAITEMENT DES DOSSIERS

INDICATEUR	CIBLE
Nombre de dossiers de demandes d'autorisations de recevoir des renseignements personnels à fins d'étude, de recherche ou de statistique en traitement dont le délai de traitement excède quatre mois	Réduction annuelle de 10 dossiers
Nombre de dossiers d'enquêtes en traitement dont le délai de traitement excède un an	Réduction annuelle de 15 dossiers
Nombre de dossiers juridictionnels en traitement dont le délai de traitement excède un an	Réduction annuelle de 30 dossiers

Contexte lié à l'objectif

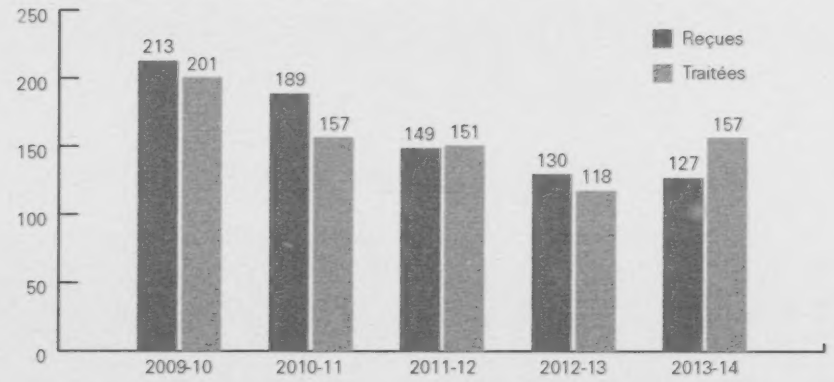
Pour améliorer ses performances dans le traitement de ses dossiers de mission et s'assurer qu'un maximum de réponses aux demandes qui lui sont présentées sera rendu en temps utile, la Commission a retenu l'objectif de diminuer le nombre de dossiers d'autorisations de recherche dont les délais de traitement excèdent quatre mois et le nombre de dossiers d'enquêtes et juridictionnels dont les délais de traitement excèdent un an. La Commission estime que la vaste majorité de ces catégories de dossiers devrait être traitée dans ces délais, de sorte qu'il y a lieu de réduire le nombre de dossiers en traitement qui excèdent ces délais, et ce, à chaque exercice financier. En ce qui concerne les enquêtes et les dossiers juridictionnels, le délai d'un an a été retenu en fonction des différentes démarches qui doivent être faites avant de rendre une décision, le tout en tenant compte des obligations légales que la Commission doit respecter pour agir dans le respect des droits des parties impliquées.

Résultats 2013-2014

Les demandes d'autorisation d'accès à des fins d'étude, de recherche ou de statistique

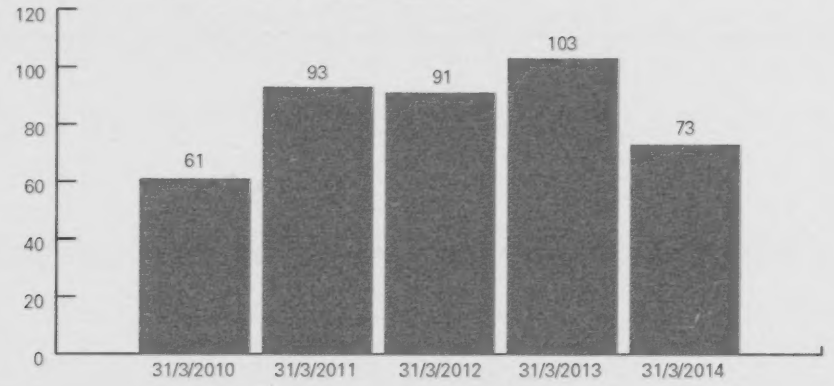
Le nombre de demandes d'autorisation pour recevoir communication de renseignements personnels à des fins d'étude, de recherche ou de statistique qui ont été traitées a connu une hausse en 2013-2014. Celle-ci a été le reflet de l'affectation plus fréquente de membres à la section de surveillance au cours de l'exercice. En fonction de ce développement, le nombre de dossiers d'autorisation traités a surpassé le nombre de demandes reçues. Ces chiffres tiennent compte autant des nouvelles demandes d'autorisation que des demandes de modification ou de prolongation de la période de conservation des renseignements personnels communiqués. Au cours des cinq derniers exercices, l'évolution du nombre de demandes d'autorisation pour recevoir communication de renseignements personnels à des fins d'étude, de recherche ou de statistique se présente comme suit.

Nombre de demandes d'autorisation d'accès à des fins d'étude, de recherche ou de statistique



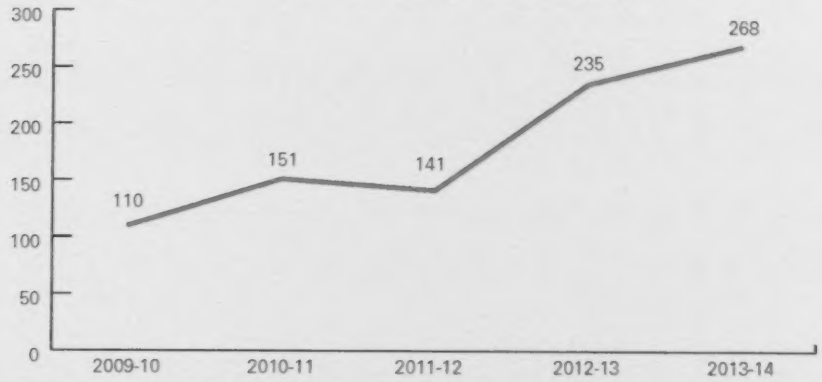
En fonction de ces résultats, le nombre de dossiers en traitement à la fin des cinq derniers exercices se chiffrait comme suit.

Nombre de demandes d'autorisation d'accès à des fins d'étude, de recherche ou de statistique en traitement



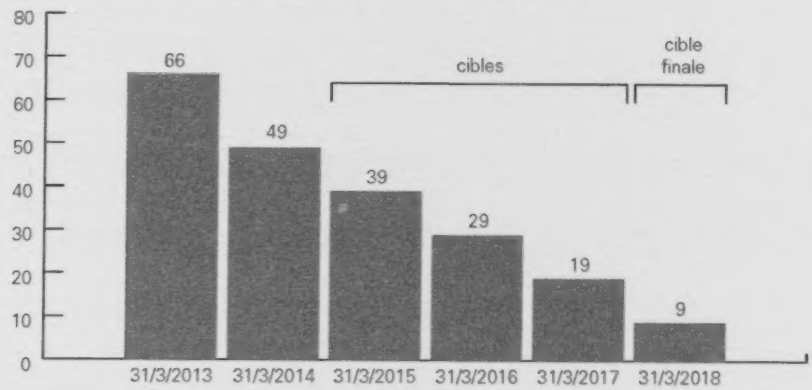
Malgré cette diminution du nombre de dossiers en traitement, le délai moyen de traitement des dossiers a subi une deuxième hausse consécutive importante au cours du dernier exercice, comme le démontre le tableau qui suit.

Évolution du délai moyen de traitement des demandes d'autorisation d'accès à des fins d'étude, de recherche ou de statistique



Cette hausse s'explique par la priorité qui a de nouveau été donnée au traitement des plus anciens dossiers, lesquels soulèvent des enjeux complexes et nombreux en ce qui concerne la protection des renseignements personnels. En fait, les efforts qui ont été faits au cours du dernier exercice ont permis de faire passer de 66 à 49 le nombre de dossiers d'autorisation de recherche dont le délai de traitement excède quatre mois. En atteignant l'objectif fixé dans la planification stratégique, lequel consiste à réduire de dix, à la fin de chacun des quatre prochains exercices, le nombre de dossiers dont le délai de traitement excède quatre mois, cela permettrait d'en réduire le nombre à neuf dossiers au 31 mars 2018. À terme, la diminution du nombre de dossiers dont le délai de traitement excédera quatre mois permettra une diminution durable du délai moyen pour traiter ce type de dossiers.

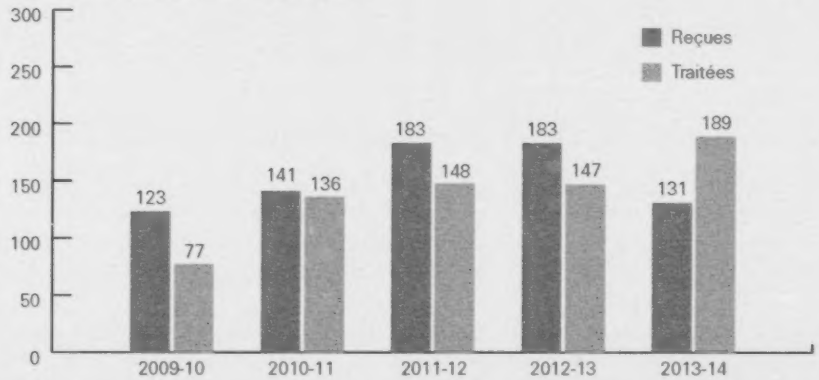
Cibles de réduction du nombre de dossiers d'autorisation d'accès à des fins d'étude, de recherche ou de statistique dont le délai de traitement excède quatre mois (plan stratégique 2014-2018)



Les enquêtes

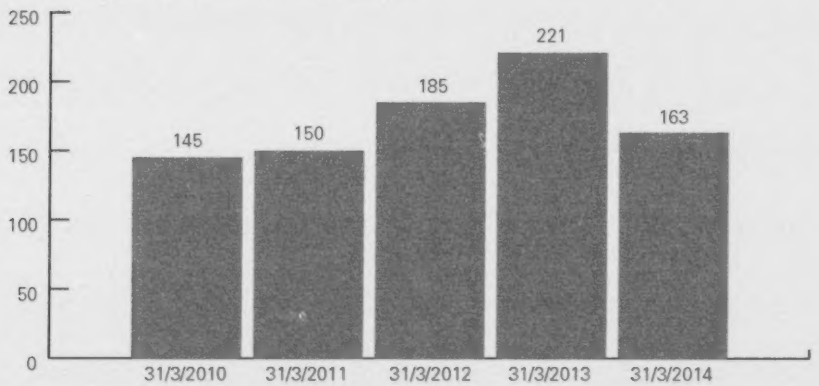
L'augmentation dans l'affectation de membres de la Commission à la section de surveillance a eu des effets marqués dans les dossiers d'enquête. En effet, le nombre de dossiers d'enquête traités l'an dernier a atteint un sommet par rapport aux cinq derniers exercices; de plus, cette situation a contribué à permettre une baisse significative du nombre de dossiers en traitement. L'évolution du nombre d'enquêtes reçues et achevées au cours des cinq derniers exercices se présente comme suit.

Nombre de demandes d'enquête



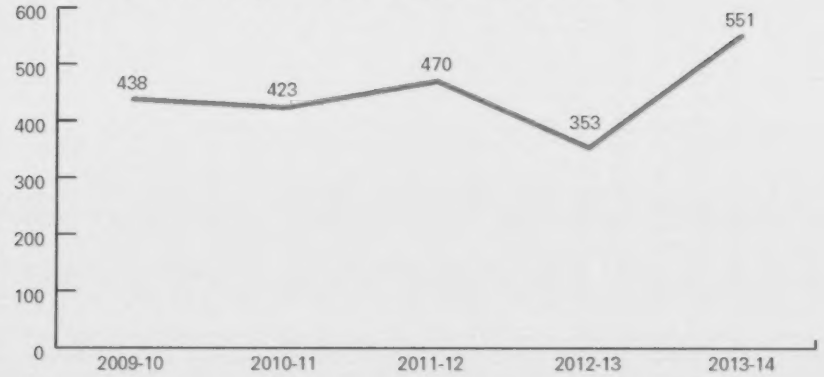
En conséquence, le nombre d'enquêtes en traitement au terme des cinq derniers exercices s'illustre ainsi.

Nombre d'enquêtes en traitement



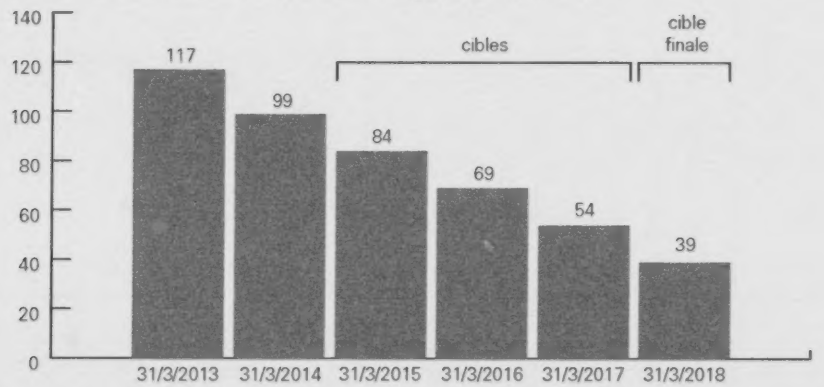
Les activités de la section de surveillance en enquête ont porté, en bonne partie, sur le traitement de vieux dossiers. En conséquence, nous observons que les délais de traitement des dossiers ont augmenté de façon importante au cours du dernier exercice, surtout si ces délais sont comparés au délai moyen de traitement au cours de l'exercice précédent qui avait été l'occasion d'implanter le nouveau processus d'analyse préliminaire des plaintes, lequel permet le traitement de nombreux nouveaux dossiers en pré-enquête.

Évolution du délai moyen de traitement des enquêtes



Comme nous l'avons mentionné, le délai élevé de traitement des enquêtes s'explique par l'achèvement d'un nombre significatif de dossiers en traitement depuis plus d'un an. À cet égard, la cible du nouveau plan stratégique nécessite de réduire le nombre de dossiers en traitement dont le délai de traitement écoulé excède un an. Alors que 117 dossiers d'enquête excédaient un délai cumulé de traitement de plus d'un an au 31 mars 2013, ce nombre a été réduit à 99 un an plus tard. Le nouveau plan stratégique fixe comme cible de réduire le nombre d'au moins 15 dossiers additionnels au terme des quatre prochains exercices, selon les prévisions suivantes.

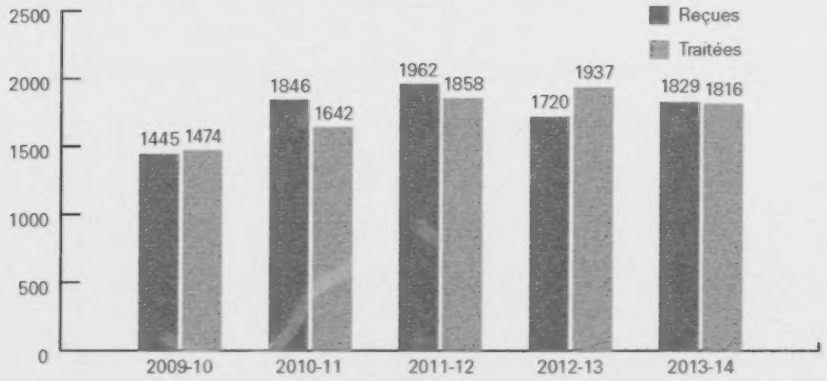
Cibles de réduction du nombre de dossiers d'enquête dont le délai de traitement excède un an (plan stratégique 2014-2018)



Les dossiers de la section juridictionnelle

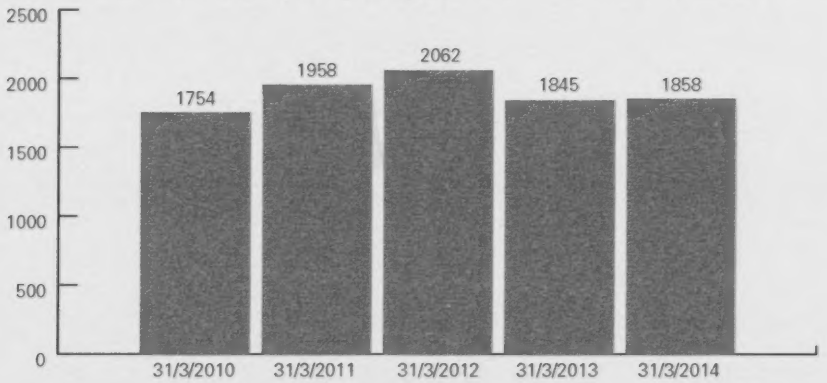
Le nombre de dossiers traités par la section juridictionnelle a subi une légère baisse au cours du dernier exercice. Ce nombre est tout de même comparable à ce qu'il a été au cours des deux exercices précédents. Le nombre de demandes reçues et traitées par la section juridictionnelle au cours des cinq derniers exercices se présente comme suit.

Nombre de demandes de la section juridictionnelle



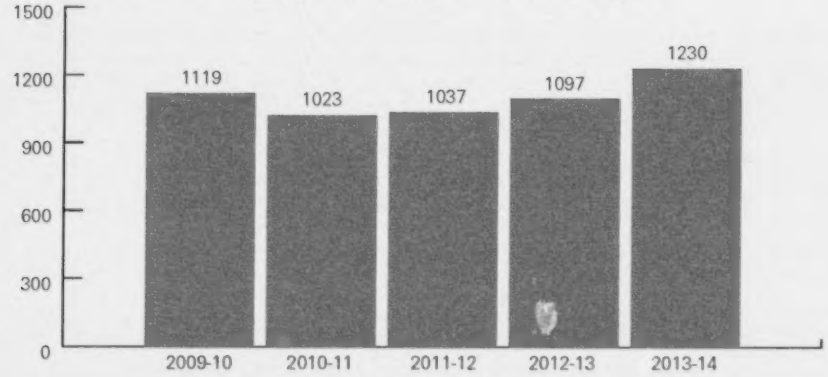
En fonction de ces données, le nombre de dossiers en inventaire se chiffrait comme suit à la fin de chacun des exercices.

Nombre de demandes de la section juridictionnelle en traitement



Pour assurer une prise en charge rapide des dossiers de la section juridictionnelle, la Commission désigne, pour tous les dossiers, un médiateur, parmi son personnel du Secrétariat général – Direction des affaires juridiques. Elle cherche ainsi à amener les parties à une entente. Les médiateurs effectuent, dans tous les dossiers qui s'y prêtent, une première tentative de médiation dans les 90 jours de leur réception. Les démarches rapides de médiation et le nombre élevé de dossiers fixés au rôle d'audiences ont grandement favorisé l'atteinte d'un nouveau sommet pour le nombre de dossiers réglés en médiation dans une année financière. L'évolution du nombre de dossiers réglés à la suite de la médiation se présente comme suit.

Nombre de dossiers réglés par les parties en médiation



Si la médiation entreprise ne permet pas de régler complètement un dossier, celui-ci sera confié à un juge administratif qui recevra la preuve et les représentations des parties, généralement en audience. Le tableau qui suit reproduit l'évolution du nombre d'audiences lors des cinq derniers exercices, selon la région administrative.

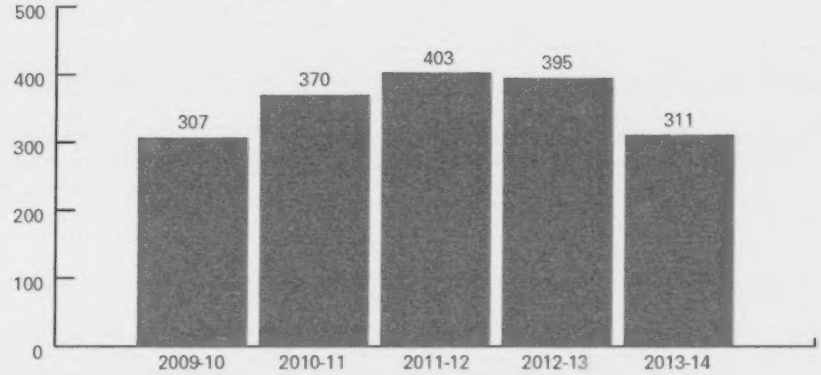
Répartition du nombre d'audiences tenues, selon l'endroit

LIEU	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Montréal	233	302	306	319	302
Québec	76	74	134	89	98
Régions	83	106	93	108	78
Total	**392**	**482**	**533**	**516**	**478**

La baisse constatée en 2013-2014 en ce qui concerne le nombre d'audiences tenues découle du nombre accru de dossiers réglés en médiation, rendant inutile la tenue d'audiences dans un nombre plus important de dossiers, en plus de résulter de l'augmentation de la durée des audiences. Généralement, le traitement de plus vieux dossiers requiert une durée supplémentaire du temps d'audience.

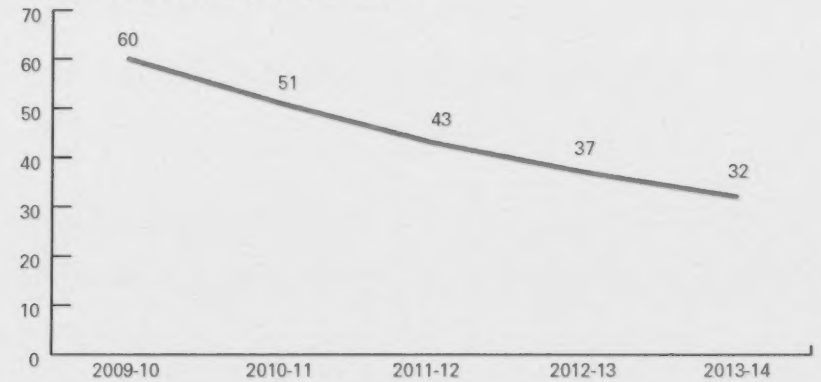
Conséquemment à la tenue moins fréquente d'audiences, moins de décisions ont été rendues par la section juridictionnelle en 2013-2014, comme le démontre le graphique qui suit.

Nombre de décisions rendues



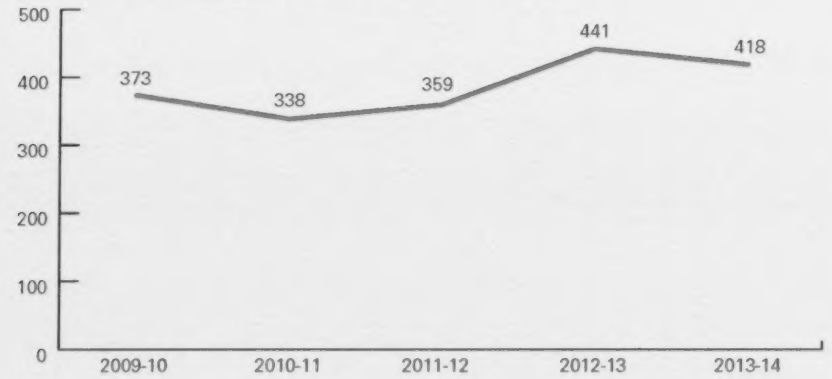
Toutefois, les décisions rendues ont nécessité un délai global moyen plus court en ce qui concerne le délibéré de la part des juges administratifs, comme le démontre le graphique qui suit.

Évolution du délai moyen de délibéré



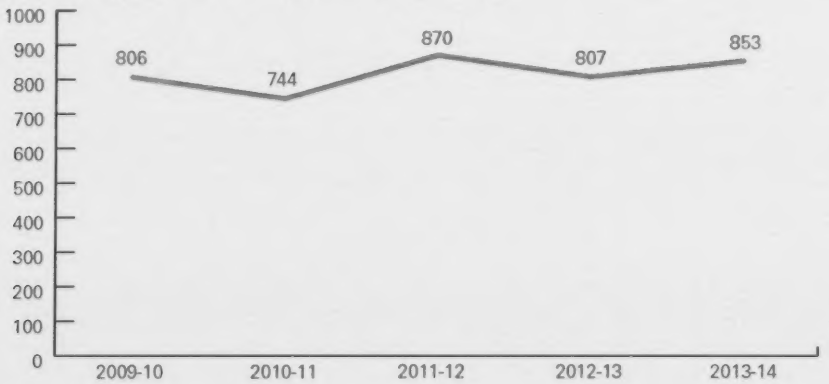
En somme, la section juridictionnelle a traité, en 2013-2014, un nombre de dossiers comparable au nombre de dossiers reçus. Le nombre de dossiers en traitement est donc demeuré relativement stable. Toutefois, la priorité donnée au traitement des plus anciens dossiers a eu des conséquences importantes sur les délais de traitement par la section juridictionnelle. À cette fin, l'évolution des cinq derniers exercices du délai moyen de traitement des dossiers juridictionnels clos par médiation se présente comme suit.

Évolution du délai moyen de traitement des dossiers de la section juridictionnelle clos par médiation

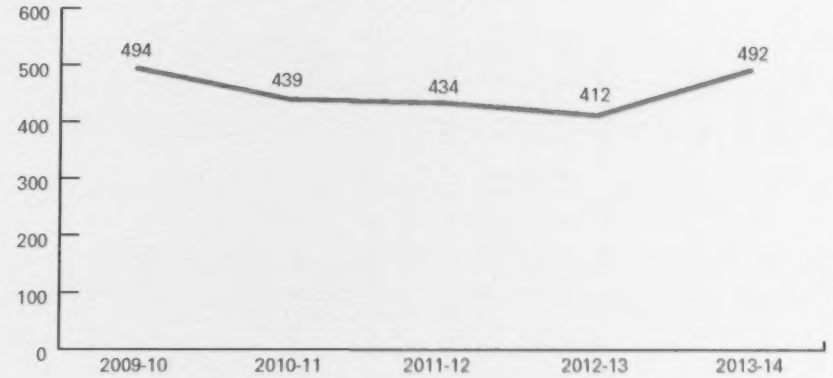


L'évolution du délai moyen de traitement des dossiers juridictionnels clos par décision, à la suite d'une audience devant un juge administratif, selon qu'il y a eu remise ou non d'une audience dans le cadre du traitement, se présente comme suit dans les deux tableaux suivants.

Évolution du délai moyen de traitement des dossiers de la section juridictionnelle clos par décision, avec remise



Évolution du délai moyen de traitement des dossiers de la section juridictionnelle clos par décision, sans remise

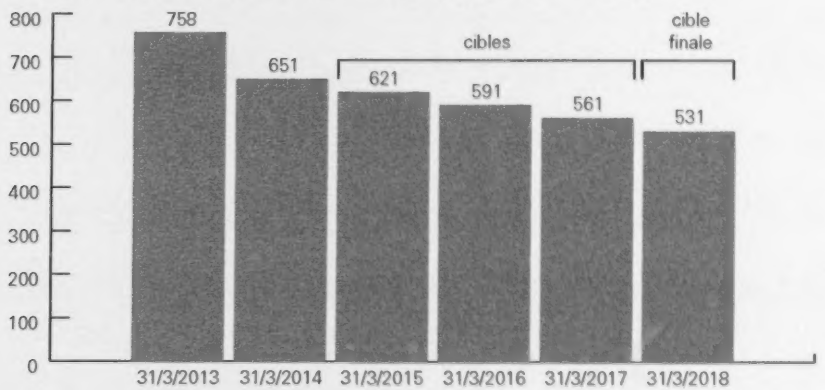


Comme le démontre sa planification stratégique 2014-2018, les délais de traitement de la section juridictionnelle préoccupent la Commission. C'est la raison pour laquelle cette dernière a retenu l'objectif de diminuer de 30 le nombre de dossiers dont le délai de traitement excède un an, et ce, au terme de chaque exercice. Au 31 mars 2013, le nombre de dossiers dont le délai de traitement écoulé excédait un an était de 758, alors qu'un an plus tard, il n'était plus que de 651.

Cet effort consenti dans le traitement des plus vieux dossiers a eu un effet sur les délais moyens de traitement des dossiers clos par décision, avec ou sans remise, comme les tableaux précédents le démontrent. Pour atteindre l'objectif 2014-2018, la section juridictionnelle devra poursuivre le traitement prioritaire des plus vieux dossiers.

L'objectif de diminuer annuellement de 30 le nombre de dossiers dont le délai de traitement excède un an permet de présenter les cibles comme suit.

Cibles de réduction du nombre de dossiers juridictionnels dont le délai de traitement excède un an (plan stratégique 2014-2018)



OBJECTIF 1.2.1.2 ACCROÎTRE LE NOMBRE DE DOSSIERS JURIDICTIONNELS FIXÉS AU RÔLE D'AUDIENCES

INDICATEUR	CIBLE
Nombre de dossiers juridictionnels fixés au rôle d'audiences	1400 dossiers fixés annuellement

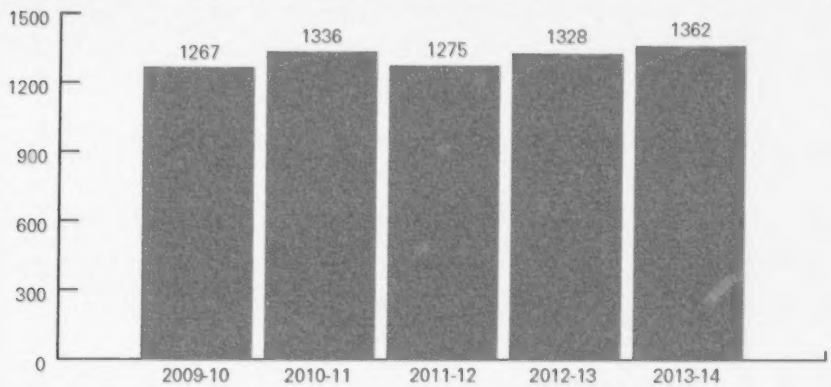
Contexte lié à l'objectif

L'un des principaux moyens pour accroître la performance de la section juridictionnelle consiste à fixer le plus grand nombre possible de dossiers au rôle d'audiences. En effet, en plus de permettre de convoquer des parties pour une audience devant un juge administratif, la mise au rôle facilite grandement la médiation entre les parties, celles-ci faisant face, à défaut d'une entente, à une audience au résultat inconnu. Une mise au rôle efficace, qui nécessite de remplacer les causes dont l'audience n'aura pas lieu en raison d'une remise ou d'une entente de règlement entre les parties, facilitera l'atteinte de résultats globaux améliorés par la section juridictionnelle.

Résultats 2013-2014

L'évolution du nombre de dossiers juridictionnels inscrits au rôle d'audiences au cours des cinq derniers exercices se présente ainsi.

Nombre de dossiers inscrits au rôle d'audiences



Dans l'objectif qui consiste à accroître les performances de la section juridictionnelle, la Commission a inscrit, dans sa planification stratégique, celui qui consiste à fixer, dans le rôle d'audiences, au moins 1 400 dossiers à chaque exercice que durera ce plan.

AXE D'INTERVENTION 1.2.2

Performance organisationnelle

OBJECTIF 1.2.2.1 POURSUIVRE LA MISE EN ŒUVRE DE BONNES PRATIQUES ET DE POLITIQUES EFFICACES AFIN DE SOUTENIR LA PERFORMANCE DES RESSOURCES HUMAINES DE L'ORGANISATION ET FAVORISER LA RÉTENTION DU PERSONNEL

INDICATEUR	CIBLE
Pratique ou politique instaurée ou mise à jour	1 pratique ou 1 politique par année
Taux de satisfaction du personnel, des gestionnaires et des membres sur les pratiques et politiques de l'organisation	85 % de satisfaction

Contexte lié à l'objectif

Les interventions des ressources humaines de l'organisation constituent son principal moyen d'action. En conséquence, la Commission doit voir à poursuivre l'instauration ou la mise à jour de bonnes pratiques ou de politiques efficaces qui soutiendront les actions des ressources humaines. De plus, l'organisation croit que de meilleurs outils de travail et un meilleur climat favoriseront la rétention de ses ressources humaines, élément essentiel à son efficacité. Pour mesurer la satisfaction du personnel, de même que celle des gestionnaires et des membres de la Commission, un sondage interne sera fait annuellement. Un taux de satisfaction de 85 % est visé à chacun des exercices du plan stratégique.

Résultats 2013-2014

Au cours des derniers exercices et conformément à la planification stratégique 2009-2012, la Commission a élaboré, adopté et mis en pratique trois politiques, soit une politique sur le transfert des connaissances, une politique pour la formation et le développement des compétences et une politique sur la reconnaissance au travail. La politique pour la formation et le développement des compétences a également été révisée et amendée pour apporter certaines améliorations au cours de la dernière année financière.

Un sondage de satisfaction portant sur les activités de reconnaissance au travail a été mené. Le taux de satisfaction des employés a été de 100 %. Devant cette réalité, la Commission compte persévérer sur cette lancée en instaurant ou en mettant à jour une pratique ou une politique par année, et en mesurant le taux de satisfaction de son personnel, de ses gestionnaires et de ses membres à propos des pratiques et des politiques de l'organisation.

7

Présentation des résultats au regard des engagements pris dans la Déclaration de services aux citoyens

Les engagements pris par la Commission d'accès à l'information dans sa Déclaration de services aux citoyens portent sur :

- la courtoisie et le respect;
- l'accessibilité;
- l'assistance;
- la célérité;
- l'impartialité, l'équité et la justification de la décision;
- l'accès à l'information et la confidentialité.

Les résultats

LA COURTOISIE ET LE RESPECT

La Commission s'engage à ce que chaque citoyen, lorsqu'il doit communiquer avec le personnel, les gestionnaires et les membres de la Commission, soit traité avec courtoisie et respect. Lorsque des visiteurs se rendent en personne dans les locaux de la Commission, ils sont accueillis dès leur arrivée. Le personnel en place fournit tous les renseignements nécessaires et, dans les conversations téléphoniques, le personnel de la Commission doit s'identifier.

Préalablement au traitement d'un dossier en audience, la Commission s'engage à faire parvenir aux parties, au moins six semaines avant la date prévue de l'audience, un avis de convocation. Dans le but de garantir une utilisation optimale du rôle d'audiences, celui-ci est établi plusieurs mois à l'avance; en conséquence, les avis de convocation sont généralement expédiés bien avant le délai prévu de six semaines à l'avance. Aussi, lorsque de nouvelles disponibilités se présentent en raison, notamment, d'un règlement de dossier

ou d'une remise d'audience, de nouvelles causes sont fixées. Pour ces dernières, il arrive que les avis de convocation soient expédiés dans un délai inférieur à six semaines avant la date prévue pour cette nouvelle audience, malgré l'engagement pris à cette fin dans la déclaration de services.

Au moment des audiences, les membres de la Commission s'engagent à traiter chaque citoyen avec courtoisie et respect, et ce, en vertu du Code de déontologie des membres adopté en décembre 2006. Ce code peut être consulté en annexe du présent rapport ainsi que dans le site Internet de la Commission.

L'ACCESSIBILITÉ

La Commission rend disponibles à sa clientèle une ligne téléphonique sans frais, un site Internet et une boîte vocale pour obtenir des informations. Des audiences sont tenues dans les différentes régions administratives du Québec. La Commission privilégie la tenue des audiences le plus près possible du domicile des citoyens concernés.

L'ASSISTANCE

La Commission offre un service de réponse téléphonique aux demandes d'information venant de sa clientèle. Au total dans la dernière année, 23 406 appels ont été reçus par la Commission. Ce nombre représente une diminution de 17 % par rapport aux 28 263 appels reçus au cours de l'exercice financier 2012-2013.

En premier lieu, tous les appels sont pris en charge par un système de réponse vocale interactive (RVI). Ce système donne différents renseignements téléphoniques portant sur les sujets d'intérêt les plus fréquemment abordés par la clientèle de la Commission. Au cours du dernier exercice, ce système RVI a enregistré un total de 20 329 appels, soit une baisse de 5,6 % par rapport aux 21 724 appels reçus au cours de l'année précédente. Jusqu'au 26 septembre 2013, outre la prise en charge des appels par la RVI, il était également possible de joindre directement la réceptionniste du bureau de Montréal. Celle-ci a reçu 3 077 appels avant la centralisation des appels à Québec. Les appels qui ne sont pas réglés au moyen de la RVI sont dirigés vers la réception du bureau de Québec. Cette dernière a reçu un total de 12 521 appels, si bien qu'au total, les téléphonistes-réceptionnistes des bureaux de Québec et de Montréal ont répondu à 15 598 appels. De ce nombre, 5 752 ont été confiés aux préposées aux renseignements, et ce, en raison de la particularité des questions.

Le tableau qui suit illustre la proportion des principaux sujets traités pour l'ensemble des demandes d'information reçues par les préposées. On note une augmentation des demandes d'information ayant un lien avec l'accès à l'information, une diminution du nombre de demandes portant sur les pratiques en matière de protection des renseignements personnels et une diminution des autres sujets.

Demandes de renseignements par sujet

PRINCIPAUX SUJETS TRAITÉS AU COURS DES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS	2013-2014 (%)	2012-2013 (%)	2011-2012 (%)
Demandes d'accès ou de rectification	48,6	25,8	24,2
Plaintes à l'égard d'organismes ou d'entreprises	10,4	4,7	6,4
Collecte, utilisation, conservation et communication de renseignements personnels	7,8	13,1	20,1
Renseignements liés au logement	4,8	4,1	2,4
Renseignements liés au crédit	2,8	3,4	2,7
Renseignements liés aux dossiers médicaux	2	4,4	4,8
Renseignements liés aux caméras de surveillance	2	2	1,4
Notion de consentement	2	1,4	5,2
Utilisation de cartes d'identité	1,9	3,2	3,2
Autres	17,7	37,9	29,6
Totaux	**100**	**100**	**100**

Les citoyens intéressés par l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels peuvent également consulter le site Internet de la Commission. Entre autres choses, on peut y prendre connaissance de modèles de lettres de demandes pouvant être adressées à la Commission, aux organismes publics ainsi qu'aux entreprises.

LA CÉLÉRITÉ

Dans sa Déclaration de services aux citoyens, la Commission a pris des engagements à propos de sa rapidité à répondre aux demandes des citoyens.

Le nombre de demandes de renseignements téléphoniques prises en charge dès leur réception ainsi que le nombre de personnes rappelées dans les 24 heures sont représentés dans le tableau qui suit.

Délais de réponse aux appels téléphoniques

ENGAGEMENT	INDICATEUR	RÉSULTATS 2013-2014	RÉSULTATS 2012-2013
Répondre le plus rapidement possible aux appels téléphoniques	Nombre de demandes de renseignements téléphoniques prises en charge dès leur réception	48 %	33 %
Répondre dans un délai de 24 heures aux messages laissés dans la boîte vocale	Nombre de personnes rappelées dans les 24 heures	99,5 %	94 %

Une nouvelle structure de travail et la répartition efficiente des tâches des trois personnes préposées aux renseignements, qui sont en place, ont permis de hausser de 15 % le nombre d'appels pris en charge dès leur réception. Ces préposées ont répondu directement à 48 % des appels téléphoniques.

Au total, 99,5 % des appels ont été traités dans les 24 heures, ce qui donne un délai moyen de rappel de 1 heure 34 minutes. Par rapport à l'exercice précédent, cela représente une diminution de 4 heures en ce qui concerne le délai d'attente pour obtenir un retour d'appel. Cette amélioration de 5,5 % du nombre d'appels retournés dans les délais prescrits permet presque d'atteindre l'objectif fixé dans la Déclaration de services aux citoyens, soit 100 % d'appels auxquels on a répondu dans les 24 heures.

Quant aux demandes d'information faites par écrit, la Commission s'engage à y répondre dans un délai de trois jours ouvrables à la suite de la réception de demandes d'information générale reçues par courriel, par télécopieur ou par courrier. La Commission a reçu 383 messages électroniques, ce qui représente 91 de moins que le nombre de messages de même nature reçus l'année précédente. Ces courriels proviennent de citoyens, de chercheurs, de responsables de l'accès à l'information ou d'organismes publics, et ils concernent des demandes de renseignements de tout genre : l'accès à l'information, la protection des renseignements personnels, le fonctionnement de l'organisation, etc. En ce qui concerne le délai de réponse, 97 % des courriels ont reçu une réponse dans les trois jours ouvrables. Il s'agit d'un résultat identique à celui de l'année dernière.

La Déclaration de services aux citoyens prévoit l'engagement de la Commission à produire un accusé de réception des nouvelles demandes nécessitant l'ouverture d'un dossier, dans les 10 jours ouvrables. À cet égard, le délai de production des accusés de réception des nouvelles demandes a été, pour les demandes reçues en 2013-2014, de 6 jours ouvrables, une baisse importante par rapport au délai de 11,5 jours ouvrables en 2012-2013 et à celui de 14,6 jours ouvrables en 2011-2012. Outre les efforts soutenus de la part du personnel impliqué, le bon résultat compilé en 2013-2014 découle de l'implantation du nouveau système de gestion des dossiers de mission qui a eu lieu au cours de l'exercice 2012-2013. Ce système a notamment pour effet de simplifier la saisie des données pertinentes au sujet des nouvelles demandes, en plus de permettre la production automatisée des accusés de réception.

L'IMPARTIALITÉ, L'ÉQUITÉ ET LA JUSTIFICATION DE LA DÉCISION

Les membres de la Commission, autant que son personnel, s'engagent à faire preuve d'impartialité et d'objectivité dans le traitement de toutes les demandes. Pour les membres, cette obligation est inscrite dans le Code de déontologie. Lorsqu'une décision est rendue par l'une ou l'autre des sections, elle est écrite et elle contient les motifs sur lesquels elle s'appuie.

L'ACCÈS À L'INFORMATION ET LA CONFIDENTIALITÉ

La Commission est un organisme public assujetti à la Loi sur l'accès. Elle s'applique à respecter les obligations qui en découlent. Les résultats afférents au traitement des demandes d'accès sont présentés dans la partie Autres exigences du présent rapport.

LES PLAINTES À L'ENDROIT DE LA COMMISSION

La Commission applique sa politique de traitement des plaintes à l'égard des services qu'elle rend à la population. Une plainte peut être présentée à la Commission verbalement ou par écrit, par courriel ou par courrier. Les plaintes des citoyens sont traitées avec célérité et de façon confidentielle. Le processus de dépôt d'une plainte est décrit dans la rubrique *À propos de nous* du site Internet de la Commission.

Soixante-huit plaintes ont été présentées à l'égard de la qualité des services rendus par la Commission au cours du dernier exercice comparativement aux cinquante-huit plaintes de l'exercice précédent.

Le délai moyen de traitement des plaintes a de nouveau diminué, passant de 10 jours en 2012-2013 à moins de 7 jours lors du dernier exercice.

En 2012-2013, 20 plaintes sur les 58 reçues portaient sur les délais de traitement des dossiers alors que seulement 6 plaintes sur les 68 reçues portaient sur ce sujet au cours du dernier exercice, 5 pour la section de surveillance et une seule pour la section juridictionnelle. Les autres plaintes concernaient différents aspects du traitement des dossiers. Au total, au cours de l'exercice, 17 plaintes ont été considérées comme étant fondées, par opposition aux 29 plaintes fondées de l'exercice précédent. La Commission se réjouit de cette baisse appréciable qui découle principalement de la diminution des plaintes concernant les délais de traitement des dossiers.

8

Utilisation des ressources

Les ressources humaines

Les tableaux qui suivent affichent les données afférentes aux effectifs utilisés, autorisés et en place au cours des cinq derniers exercices.

Effectifs utilisés en équivalents temps complet (etc) au cours des cinq derniers exercices par secteurs d'activités

SECTEURS	2013-2014	2012-2013	2011-2012	2010-2011	2009-2010
Membres et présidence	11,11	11,2	11,46	10,07	10,48
Secrétariat général–Direction des affaires juridiques	21,33	22,15	21,64	21,98	21,13
Direction de la surveillance	11,2	11,01	10,09	10,11	11,97
Direction de l'administration	13,6	12,91	13,55	11,31	11,76
Total	**57,24**	**57,27**	**56,74**	**53,47**	**55,34**

Un ETC représente une personne rémunérée pour 35 heures par semaine pour toute une année.

Effectif autorisé total

	31 MARS 2014	31 MARS 2013	31 MARS 2012	31 MARS 2011	31 MARS 2010
Effectif autorisé	63	63	66	66	66

En référence au C.T. 213100 du 27 août 2013 portant sur l'approche proposée quant aux mesures de réduction de l'effectif pour l'exercice financier 2013-2014, la cible de l'effectif utilisé pour la Commission était de 63 ETC. La Commission a utilisé 57,24 ETC. Un écart est présent en ce qui a trait au nombre d'ETC autorisés et au nombre d'ETC utilisés par la Commission. Toutefois, la Commission ne pourrait combler la totalité de cet écart tout en respectant les sommes budgétaires qui lui sont allouées. Les résultats financiers de la Commission paraissent avec plus de détails dans les pages suivantes.

Répartition de l'effectif en poste, au 31 mars 2014, par unité administrative

	HC	C	P	T	PB	TOTAL	%
Membres et présidence	7	0	2	2	0	11	18,7
Secrétariat général – Direction des affaires juridiques	0	1	12	4	3	20	33,9
Direction de la surveillance	0	0	13	0	1	14	23,7
Direction de l'administration	0	1	6	3	4	14	23,7
Total	**7**	**2**	**33**	**9**	**8**	**59**	**100**

HC : hors cadres; C : cadres; P : professionnels; T : techniciens; PB : personnel de bureau

Effectif en poste selon la catégorie d'emploi et le lieu de travail

	31 MARS 2014		31 MARS 2013		31 MARS 2012		31 MARS 2011		31 MARS 2010	
CATÉGORIES	QC	MTL	QC	MTL	QC	MTL	QC	MTL	QC	MTL
Membres	3	4	3	4	3	4	2	3	3	3
Cadres	2	0	3	0	4	0	5	0	4	0
Professionnels	22	11	20	11	20	10	24	8	19	8
Techniciens	7	2	9	2	7	1	8	1	9	1
Personnel de bureau	6	2	9	2	9	3	10	3	10	3
Total partiel	**40**	**19**	**44**	**19**	**43**	**18**	**49**	**15**	**45**	**15**
Total global	**59**		**63**		**61**		**64**		**60**	

Au cours de la dernière année financière, le nombre de personnes en poste à la Commission a diminué de 6,3 %. Il est passé à 59 employés alors qu'auparavant, il était de 63.

La formation et le perfectionnement du personnel

Le tableau qui suit présente la proportion de la masse salariale consacrée à la formation des membres et du personnel de la Commission, le nombre moyen de jours de formation suivis par personne ainsi que les montants alloués par personne. Les dépenses de perfectionnement incluent les frais d'inscription pour les formations, congrès et colloques ainsi que les frais de déplacement afférents.

Évolution des dépenses de formation

ANNÉE FINANCIÈRE	PROPORTION DE LA MASSE SALARIALE (%)	NOMBRE MOYEN DE JOURS DE FORMATION PAR PERSONNE	MONTANTS ALLOUÉS PAR PERSONNE ($)
2009-2010	3,03	2,18	1 080
2010-2011	2,09	2,33	633
2011-2012	2,15	2,87	640
2012-2013	1,78	2,04	735
2013-2014	1,89	2,19	752

En vue d'appliquer la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, la Commission doit investir dans la formation de ses membres et de ses employés, de même que dans le perfectionnement de leurs connaissances. Pour se conformer à cette loi, au moins 1 % du montant de la masse salariale organisationnelle doit être consacré à la formation et au perfectionnement.

Au cours du dernier exercice financier, une somme équivalant à 1,89 % de la masse salariale de la Commission a été investie dans le perfectionnement de son personnel. Ce résultat représente une légère hausse comparativement au résultat obtenu l'année précédente.

Jours de formation selon les catégories d'emploi

ANNÉE FINANCIÈRE	CADRES	MEMBRES	PROFESSIONNELS	FONCTIONNAIRES	TOTAL
2009-2010	5,3	16,5	88,6	20,6	130,9
2010-2011	n. d.	0,5	129,4	19,6	149,4
2011-2012	13,0	21,2	110,9	30,1	175,2
2012-2013	8,4	7,1	88,1	24,7	128,3
2013-2014	9,5	8,1	91,1	20,4	129,1

La planification de la main-d'œuvre

Au cours de l'année 2013-2014, quatre employés permanents de la Commission d'accès à l'information ont pris leur retraite.

Le tableau suivant illustre l'évolution du nombre d'employés par catégorie d'emploi ayant pris leur retraite au cours des cinq derniers exercices.

Nombre d'employés par catégorie d'emploi ayant pris leur retraite

ANNÉE FINANCIÈRE	CADRES	PROFESSIONNELS	FONCTIONNAIRES
2009-2010	0	0	0
2010-2011	0	2	1
2011-2012	1	0	1
2012-2013	0	0	0
2013-2014	1	0	3

L'indicateur du taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel permanent

Le tableau suivant reproduit les données portant sur le taux de départ volontaire des employés permanents de la Commission qui ont quitté, soit pour la retraite, soit par mutation vers un autre organisme ou ministère, soit par démission.

Taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel permanent

ANNÉE FINANCIÈRE	TAUX DE DÉPART VOLONTAIRE
2009-2010	7,84 %
2010-2011	15,68 %
2011-2012	17,31 %
2012-2013	5,66 %
2013-2014	12,5 %

Au cours du dernier exercice financier, le taux de départ volontaire a augmenté comparativement à celui de l'année précédente, principalement en raison de quatre départs à la retraite.

Les ressources budgétaires et financières

Lors du dernier exercice financier, le montant total des dépenses de la Commission a été de 5 985 800$, sur un budget ajusté en cours d'année de 6 031 500$. Un montant de 45 700$ n'a pas été dépensé, en raison des efforts de limitation des coûts effectués par l'organisation. Pour l'exercice financier dont il est ici question, les dépenses totales de la Commission ont donc diminué de plus de 130 000$ par rapport à l'exercice précédent, comme le démontre le tableau reproduit ci-après.

Le budget de dépenses initial a dû être rehaussé en cours d'année en vue de pouvoir assumer les dépenses régulières de la Commission. En effet, les salaires des employés qui sont en poste n'auraient pu être assumés à même les crédits initialement accordés, et ce, en raison de l'application de certaines clauses des conventions collectives en vigueur. Cette situation était connue en début d'année et elle a donné lieu à cet ajustement budgétaire pour permettre à la Commission de conserver son effectif et de poursuivre l'amélioration des services qu'elle offre aux citoyens.

Une hausse a également été consentie pour les dépenses de fonctionnement, qui ont augmenté de 1,7 % par rapport à l'exercice financier précédent, en raison d'une importante hausse de la dépense d'amortissement. Cette dernière résulte de la mise en production du nouveau système de mission en 2012-2013. En plus de l'augmentation de la dépense d'amortissement mentionnée précédemment, une augmentation significative a été observée dans la catégorie Fournitures et approvisionnement. La mise à jour du système d'exploitation et de la suite bureautique de l'ensemble des postes de travail de la Commission explique cette variation. Coordonné à l'échelle gouvernementale, ce projet était nécessaire étant donné que le fournisseur n'accordait plus le support nécessaire aux logiciels en place.

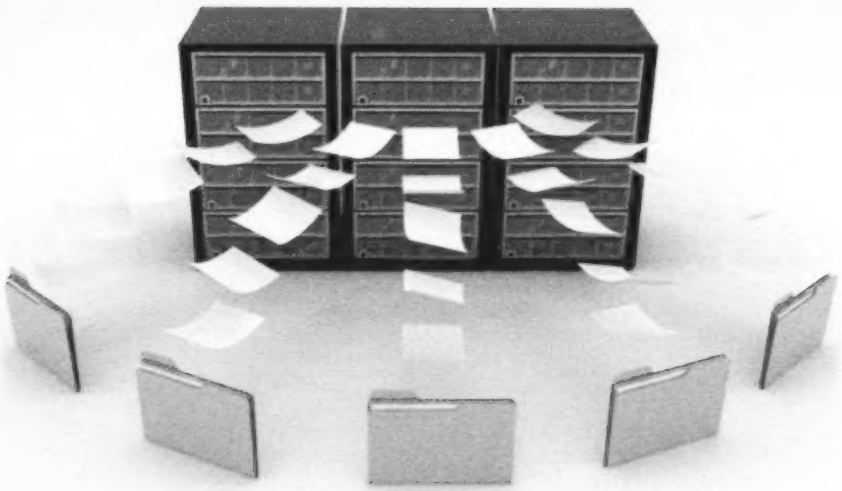
Compte tenu du fait que des locaux ont été rétrocédés au bureau de Québec, la dépense relative au loyer a diminué. Par conséquent, cette rationalisation permettra une économie de plus de 75 000$ annuellement et elle aura eu pour effet de réduire le financement supplémentaire nécessaire en ce qui concerne les dépenses de fonctionnement.

État des dépenses au cours des cinq derniers exercices

	DÉPENSES RÉELLES 2009-2010 (000$)	DÉPENSES RÉELLES 2010-2011 (000$)
Rémunération	**4 087,0**	**4 218,7**
Fonctionnement		
Loyers	508,2	536,7
Services de transport et de communication	223,1	199,5
Services professionnels, administratifs et autres	237,1	278,4
Fournitures et approvisionnement	123,2	121,2
Amortissement des immobilisations	33,2	27,4
Total fonctionnement	**1 124,8**	**1 163,2**
Total des dépenses	**5 211,8**	**5 381,9**

	INVESTISSEMENTS RÉELS 2009-2010 (000$)	INVESTISSEMENTS RÉELS 2010-2011 (000$)
Acquisitions d'immobilisations	70,0	294,7

6. Écart entre les dépenses de 2012-2013 et celles de 2013-2014.
7. Résultat de l'écart divisé par les dépenses réelles de 2012-2013.



État des dépenses au cours des cinq derniers exercices (suite)

DÉPENSES RÉELLES 2011-2012 (000 $)	DÉPENSES RÉELLES 2012-2013 (000 $)	DÉPENSES RÉELLES 2013-2014 (000 $)	ÉCART[5] (000 $)	VARIATION[6] (%)
4 448,3	**4 933,3**	**4 782,7**	**(150,6)**	**-3,1 %**
588,8	604,0	574,3	(29,7)	-4,9 %
205,1	193,9	181,8	(12,1)	-6,2 %
272,4	205,0	194,3	(10,7)	-5,2 %
95,3	85,2	103,0	17,8	20,9 %
46,9	95,0	149,7	54,7	57,6 %
1 208,5	**1 183,1**	**1 203,1**	**20,0**	**1,7 %**
5 656,8	**6 116,4**	**5 985,8**	**(130,6)**	**-2,1 %**

INVESTISSEMENTS RÉELS 2011-2012 (000 $)	INVESTISSEMENTS RÉELS 2012-2013 (000 $)	INVESTISSEMENTS RÉELS 2013-2014 (000 $)	ÉCART (000 $)	VARIATION (%)
292,2	511,7	10,7	(501,0)	-97,9 %

Les règles relatives aux bonis au rendement

En conformité avec le décret 234-2013 portant sur l'application de l'article 8 des Règles concernant la rémunération et les autres conditions de travail des titulaires d'un emploi supérieur à temps plein, aucun boni au rendement n'a été donné aux membres de la Commission d'accès à l'information en 2013-2014, pour la période d'évaluation au rendement allant du 1er avril 2012 au 31 mars 2013.

Également, en ce qui concerne l'évaluation au rendement de l'exercice 2012-2013 et en conformité avec l'article 8 de la Loi mettant en œuvre certaines dispositions du Discours sur le budget, tel qu'il a été modifié par l'article 129 du chapitre 16 des lois de 2013, aucun boni n'a été versé, en 2013-2014, aux cadres et au cadre juridique de la Commission d'accès à l'information.

Les ressources informationnelles

Au cours de l'exercice 2012-2013, le projet de développement du nouveau système de mission de la Commission a été mené à terme, de sorte que les dépenses en ressources informationnelles ont diminué considérablement en 2013-2014.

Outre l'achèvement de ce projet, la Commission travaille continuellement au renouvellement de son infrastructure technologique. Au cours de l'année financière, les logiciels des postes de travail (système d'exploitation et suite bureautique) ont été mis à jour en prévision de la fin du support apporté par Microsoft Windows XP. Cette mise à jour était coordonnée par le Centre de services partagés du Québec.

Globalement, les dépenses et investissements réels ont été moindres que ce qui avait été prévu initialement. La raison en est que les dépenses d'entretien et d'évolution du nouveau système de mission ont été moins importantes, comme l'illustre le tableau suivant.

Dépenses et investissements prévus et réels en ressources informationnelles pour l'année 2013-2014

	DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS PRÉVUS (EN 000 $)	DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS RÉELS (EN 000 $)	ÉCARTS
Total des activités d'encadrement	29,9	29,9	0,0
Total des activités de continuité	444,9	391,6	53,3
Total des projets	0,0	0,0	0,0
Total des dépenses et investissements en ressources informationnelles	**474,8**	**421,5**	**53,3**

Suivi de la mise en œuvre des standards sur l'accessibilité Web
En 2013-2014, la Commission a apporté des ajustements aux processus de production de ses documents, visés par les obligations d'accessibilité Web, dans le but de s'y conformer. De plus, un rattrapage a été effectué en ce qui concerne les documents qui étaient visés par ces obligations et qui n'étaient pas conformes. Un audit de conformité n'a toutefois pas été effectué quant aux obligations de la Commission portant sur le respect des standards en matière d'accessibilité Web.

Des formations ont été données à la majorité des personnes qui doivent, parmi leurs tâches, préparer les documents visés par les standards portant sur l'accessibilité Web. La formation de l'ensemble des intervenants visés par ces obligations devrait être terminée au cours du prochain exercice.

Les ressources informationnelles – une expérience d'étalonnage des processus de travail qui se poursuit

Le nouveau système de mission de la Commission a été développé en partenariat avec la Commission des lésions professionnelles (CLP) et la Régie du logement (RDL). Ce partenariat a pu être établi du fait que la CLP et la RDL exercent des fonctions juridictionnelles, comme le fait la Commission pour les activités de sa section juridictionnelle. Aussi, un volet générique commun aux trois organismes a été mis au point. Des volets spécifiques à chaque organisation l'ont été également, dont un volet ayant permis à la Commission d'intégrer ses activités de surveillance au système de mission. Pour ces trois organisations, cette collaboration a aussi été une occasion d'échanger au sujet des méthodes, outils et processus de travail utilisés dans le cadre de leurs fonctions juridictionnelles respectives.

Bien que la dernière livraison ait été effectuée, les organismes continuent de collaborer à l'évolution de ce système et des processus de travail qui entourent son utilisation par leur personnel respectif. À cette fin, des rencontres réunissant des représentants des trois organisations permettent des échanges sur l'utilisation de fonctionnalités du volet générique du système et découlant de suggestions des usagers. Lorsque les circonstances le justifient, des modifications sont apportées au volet commun. Au cours du dernier exercice, des améliorations aux processus de travail, lesquelles se sont concrétisées par des modifications apportées au volet générique, ont porté sur la mise au rôle des dossiers, le traitement des demandes et le traitement des intervenants, soit les parties impliquées dans les dossiers. Cette collaboration des trois organisations en ce qui a trait à la gestion de leurs ressources informationnelles et de leurs processus de travail permet l'intégration de meilleures pratiques et facilite l'atteinte de meilleurs résultats dans l'accomplissement de leur mission respective.

Pour la Commission, la collaboration ayant mené au nouveau système de mission et les améliorations subséquentes lui ont notamment permis de diminuer, de façon très importante, le délai de production de l'accusé de réception des nouvelles demandes, comme il en est fait plus amplement mention à la page 44 du présent rapport.

9

Autres exigences

9.1 Article 21.1 de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé

L'article 21.1 de la Loi sur la protection dans le secteur privé permet à la Commission d'autoriser une personne à recevoir communication de renseignements personnels à propos des professionnels, laquelle communication se rapporte à leurs activités professionnelles, et ce, sans leur consentement, dans la mesure où les critères énoncés dans la loi sont respectés. Au cours du dernier exercice, la Commission n'a donné aucune autorisation en vertu de cet article.

Depuis l'entrée en vigueur de cette disposition, les organisations suivantes ont obtenu une autorisation de la part de la Commission : Apaxys Solutions inc., Brogan Inc., PharmaCommunications Group Inc. et IMS du Canada ltée. Ces autorisations peuvent être consultées dans le site Internet de la Commission. De ces organisations, seules Brogan Inc. et IMS du Canada ltée, agissant maintenant conjointement sous l'appellation IMS Brogan, se prévalaient encore, au 31 mars 2014, de l'autorisation délivrée par la Commission.

Cette autorisation permet à IMS Brogan de recevoir communication de renseignements portant sur les ordonnances faites par des médecins et exécutées par les pharmaciens du Québec, et ce, sous forme d'agrégats qui ne permettent pas d'identifier les patients. Les médecins visés sont annuellement informés de cette communication de renseignements à propos de leurs ordonnances et ils ont l'occasion d'exercer un droit de retrait.

9.2 Accès à l'information et protection des renseignements personnels

Conformément au Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels (ci-après, Règlement sur la diffusion), la Commission doit attester de la diffusion des documents visés par ce règlement, en plus de rendre compte du traitement des demandes d'accès à l'information qu'elle reçoit et des activités qu'elle a accomplies relativement à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels.

DIFFUSION DE L'INFORMATION

En application de ses obligations de diffusion proactive de l'information prévues dans le Règlement sur la diffusion, la Commission alimente, de façon continue, son site Internet avec des documents exigés en vertu de ce règlement. Plus particulièrement, et conformément à l'article 6 de ce règlement, la Commission transmet à la Société québécoise d'information juridique (SOQUIJ) les décisions qu'elle rend dans le cadre de ses activités juridictionnelles. La SOQUIJ diffuse dans son site Internet les décisions juridictionnelles de la Commission rendues depuis 2008. Toutefois, la Commission conserve, dans son site Internet, les décisions plus anciennes qui n'ont pas été diffusées par la SOQUIJ.

En plus de ses décisions juridictionnelles, la Commission diffuse les décisions accessibles qu'elle rend dans l'exercice de ses fonctions de surveillance. Il s'agit principalement et non seulement de décisions relatives à des enquêtes et des inspections qui ont été faites, mais également d'avis sur des ententes de communication de renseignements personnels par des organismes publics ainsi que de certaines autorisations de communiquer des renseignements personnels à des fins d'étude, de recherche ou de statistique.

DEMANDES D'ACCÈS À L'INFORMATION

Au cours du dernier exercice, la Commission a reçu 32 demandes d'accès aux documents en vertu de la Loi sur l'accès. Aucune demande d'accès n'a nécessité de mesure d'accommodement raisonnable dans le but de permettre au demandeur d'accès d'exercer ses droits.

Suivent ci-après les statistiques se rapportant à ces différentes demandes d'accès. Les tableaux présentés détaillent la nature des demandes d'accès à l'information faites à la Commission ainsi que le résultat du traitement de ces demandes.

Nature des demandes d'accès

Documents d'un dossier demandés par une partie impliquée	13
Documents d'un dossier demandés par un tiers	2
Documents administratifs	8
Documents détenus par un autre organisme	9
Total	**32**

Demandes d'accès traitées par la Commission en 2013-2014

Demandes d'accès acceptées totalement	15
Demandes d'accès acceptées partiellement	2
Demandes d'accès refusées	2
Demandes d'accès relevant davantage de la compétence d'un autre organisme (article 48 de la Loi sur l'accès)	9
Documents non détenus par la Commission	4
Total des demandes d'accès traitées en 2013-2014	**32**

La Commission a ainsi répondu favorablement, en tout ou en partie, à dix-sept de ces demandes. Deux demandes ont été refusées totalement alors que deux ne l'ont été que pour une partie de la demande. Les refus s'appuyaient, pour deux de ces demandes, sur l'article 28 de la Loi sur l'accès puisqu'elles visaient un rapport d'enquête alors que la décision n'était pas prise. Le refus s'appuyait, quant à la troisième demande, sur les articles 53, 54 et 59 de la Loi sur l'accès afin de protéger des renseignements personnels. Pour ce qui est de la quatrième demande, le refus découlait d'une ordonnance de non-publication. Aucune demande de révision n'a été présentée à la Commission. Vingt-neuf demandes d'accès ont été traitées dans un délai de 20 jours et trois l'ont été dans un délai variant de 21 à 30 jours.

SENSIBILISATION ET FORMATION

La Commission mise sur les connaissances, la compétence et le comportement responsable de son équipe pour assurer la protection des renseignements personnels qu'elle détient. Pour maintenir à jour les connaissances de tous, la Commission privilégie la formation et la sensibilisation de son personnel. À cette fin, les membres et le personnel de la Commission ont bénéficié de nombreuses séances de formation portant autant sur l'accès à l'information que sur la protection des renseignements personnels. Dès leur entrée en fonction, les nouveaux employés reçoivent une formation à l'interne. Des formations sont aussi données aux employés qui désirent approfondir leurs connaissances.

9.3 Mesures prises pour répondre aux recommandations du Vérificateur général du Québec

Dans son dernier rapport à l'Assemblée nationale, le Vérificateur général du Québec n'a formulé aucune recommandation à l'égard de la Commission.

9.4 Emploi et qualité de la langue française

La reddition de comptes à l'égard du suivi de la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration* doit se faire en présentant les données qui suivent.

COMITÉ PERMANENT ET MANDATAIRE	
Avez-vous un mandataire ?	Oui
Au cours de l'exercice, avez-vous fait des activités pour faire connaître votre mandataire et son rôle ?	Non
Votre organisation compte-t-elle moins de 50 employés ?	Non
Avez-vous un comité permanent ?	Oui
Combien y a-t-il eu de rencontres du comité permanent au cours de l'exercice ?	0
Au cours de l'exercice, avez-vous fait des activités pour faire connaître votre comité permanent ?	Non

ÉTAPES DE L'ÉLABORATION OU DE L'APPROBATION DE LA POLITIQUE LINGUISTIQUE INSTITUTIONNELLE	
Où en êtes-vous dans l'élaboration ou l'approbation de votre politique linguistique institutionnelle ?	Indiquer le numéro de l'étape
1. Projet en élaboration[8]	1
2. Projet soumis pour commentaires à l'Office	
3. Projet soumis pour un avis officiel de l'Office	
4. Avis officiel de l'Office reçu	
5. Politique linguistique institutionnelle approuvée par le sous-ministre ou le dirigeant	
6. Politique linguistique institutionnelle approuvée transmise à l'Office	
Date d'approbation de la politique linguistique institutionnelle par le sous-ministre ou le dirigeant (s'il y a lieu).	Sans objet

9.5 Éthique et déontologie des membres de la Commission d'accès à l'information

Adopté en 2006, le Code de déontologie des membres de la Commission d'accès à l'information comporte une section portant sur les devoirs relatifs à la fonction de membre et une autre sur les devoirs généraux du membre. Au cours du dernier exercice, aucune infraction à ce code n'a été relevée. Le Code de déontologie des membres peut être consulté en annexe du présent rapport ainsi que dans le site Internet de la Commission.

8. La Commission applique actuellement la politique linguistique qu'elle a adoptée en 1998 en même temps qu'elle procède à sa révision.

9.6 Allégement réglementaire et administratif

Dans son site Internet, la Commission offre des modèles de lettres en vue de simplifier les procédures en matière d'accès aux documents et de protection des renseignements personnels. Ces modèles ont notamment pour but de faciliter la rédaction des demandes d'accès ou de rectification destinées aux organismes publics et aux entreprises ainsi que la rédaction des demandes de révision ou d'examen de mésentente destinées à la Commission. De plus, des modèles de plainte destinés à la section de surveillance de la Commission sont disponibles.

La révision de la documentation disponible dans le site Internet de la Commission s'est poursuivie. Le but visé est de mieux vulgariser et de clarifier l'information destinée aux citoyens, aux chercheurs, aux organismes publics et aux entreprises.

9.7 Accès à l'égalité en emploi

Les tableaux suivants reproduisent les données portant sur la représentativité de différents groupes cibles pour l'exercice financier 2013-2014. Certains de ces tableaux ont pour objet l'effectif permanent[9], alors que d'autres visent l'ensemble des membres et du personnel.

Embauche totale au cours de la période 2013-2014

	PERMANENTS	OCCASIONNELS	ÉTUDIANTS	STAGIAIRES
Nombre total de personnes embauchées	1	3	2	0
Nombre d'employés en place au 31 mars 2014	48	11	1	0

Le tableau suivant reproduit la représentativité à l'embauche des membres de communautés culturelles, des anglophones, des autochtones et des personnes handicapées.

Taux d'embauche des membres des groupes cibles en 2013-2014

STATUTS D'EMPLOI	EMBAUCHE TOTALE 2013-2014	COMMUNAUTÉS CULTURELLES	ANGLOPHONES	AUTOCHTONES	PERSONNES HANDICAPÉES	TOTAL	TAUX D'EMBAUCHE PAR STATUT D'EMPLOI (%)
Permanents	1	1	0	0	0	1	100
Occasionnels	3	0	0	0	0	0	0
Étudiants	2	0	0	0	0	0	0
Stagiaires	0	0	0	0	0	0	0
Total	**6**	**1**	**0**	**0**	**0**	**1**	**17**

9. Le terme permanent inclut les employés temporaires.

Le tableau qui suit fait état de l'évolution globale de l'embauche des groupes cibles (membres des communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées) par statut d'emploi au cours des cinq dernières années.

Taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi : résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

	PERMANENTS (%)	OCCASIONNELS (%)	ÉTUDIANTS (%)	STAGIAIRES (%)
2009-2010	33	0	0	67
2010-2011	0	0	0	0
2011-2012	0	0	14	0
2012-2013	0	40	14	0
2013-2014	100	0	0	0

Le tableau suivant met en relief la représentativité des groupes cibles relativement à l'effectif permanent, et ce, à la fin des cinq derniers exercices.

Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif permanent : résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

	31 MARS 2014		31 MARS 2013		31 MARS 2012		31 MARS 2011		31 MARS 2010	
GROUPE CIBLE	Nombre d'employés permanents dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif permanent total (%)	Nombre d'employés permanents dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif permanent total (%)	Nombre d'employés permanents dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif permanent total (%)	Nombre d'employés permanents dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif permanent total (%)	Nombre d'employés permanents dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif permanent total (%)
Communauté culturelle	4	8	3	6	3	6	3	6	5	10
Autochtone	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Anglophone	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Personne handicapée	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif permanent : résultats par catégorie d'emploi au 31 mars 2014

	MEMBRES		PERSONNEL D'ENCADREMENT		PERSONNEL PROFESSIONNEL		PERSONNEL TECHNICIEN		PERSONNEL DE BUREAU		TOTAL	
GROUPES CIBLES	NBRE	%	NBRE	%	NBRE	%	NBRE	%	NBRE	%	NBRE	%
Communauté culturelle	2	4	0	0	0	0	0	0	2	4	4	8
Autochtone	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Anglophone	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Personne handicapée	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Les deux tableaux suivants reproduisent les données portant sur l'embauche des femmes en 2013-2014 en fonction du statut d'emploi, ainsi que sur la représentativité totale des femmes occupant un poste permanent en fonction du niveau d'emploi au 31 mars 2014.

Taux d'embauche des femmes en 2013-2014 par statut d'emploi

	PERMANENTES	OCCASIONNELLES	ÉTUDIANTES	STAGIAIRES	TOTAL
Nombre de femmes embauchées	1	3	2	0	6
Nombre total de personnes embauchées	1	3	2	0	6
Pourcentage	100	100	100		100

Taux de représentativité des femmes dans l'effectif permanent au 31 mars 2014

	MEMBRES	PERSONNEL D'ENCADREMENT	PERSONNEL PROFESSIONNEL	PERSONNEL TECHNICIEN	PERSONNEL DE BUREAU	TOTAL
Nombre total d'employés permanents	7	2	25	8	6	48
Nombre de femmes ayant le statut d'employé permanent	5	0	17	6	6	34
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif permanent total de la catégorie	71 %	0 %	68 %	75 %	100 %	71 %

Les trois tableaux suivants reproduisent les données portant sur l'embauche d'employés par l'entremise du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH) et sur les actions prises à cette fin en 2013-2014.

Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (pdeiph)

	AUTOMNE 2013 (COHORTE 2014)	AUTOMNE 2012 (COHORTE 2013)	AUTOMNE 2011 (COHORTE 2012)
Nombre de projets soumis au Centre de service partagés du Québec dans le cadre du PDEIPH	0	0	0

	2013-2014	2012-2013	2011-2012
Nombre de nouveaux participants au PDEIPH accueillis du 1er avril au 31 mars	0	0	0

Autres mesures ou actions en 2013-2014 (activités de formation de gestionnaires, activités de sensibilisation, etc.)

MESURE OU ACTION	GROUPE CIBLE VISÉ	NOMBRE DE PERSONNES VISÉES
Aucune	Sans objet	Sans objet

9.8 Développement durable et changements climatiques

La Commission n'est pas assujettie à la Loi sur le développement durable. Tout de même, les employés et les membres de la Commission accomplissent quotidiennement des gestes concrets en matière de développement durable comme l'utilisation de tasses à café réutilisables, le recyclage de plusieurs matières, les impressions recto verso et une utilisation répandue des transports en commun lorsque des déplacements sont nécessaires dans le contexte du travail à accomplir.

9.9 Politique de financement des services publics

Le 19 mars 2009, dans le contexte du dépôt du budget 2009-2010, le gouvernement du Québec rendait publique la Politique de financement des services publics.

Celle-ci a pour but, en faisant appel à de meilleures pratiques tarifaires, d'améliorer le financement des services pour en maintenir la qualité et d'assurer la transparence et la reddition de comptes relative au processus tarifaire.

La Commission a terminé l'analyse détaillée des services qu'elle rend. Bien que certains services puissent faire l'objet d'une tarification, au sens de la Politique susmentionnée, la Commission a décidé, à court terme, de ne proposer aucun tarif pour ces services.

I

Annexe I

Liste des activités de la Commission d'accès à l'information en 2013-2014

TYPE DE DEMANDE	DEMANDES REÇUES EN 2013-2014	DEMANDES TRAITÉES EN 2013-2014[10]
Demandes de révision sur l'accès aux documents (secteur public)	826	906
Demandes de révision sur l'accès aux renseignements personnels (secteur public)	525	482
Demandes de révision sur la rectification de renseignements personnels (secteur public)	84	47
Demandes de révision formulées par un tiers (secteur public)	1	7
Requêtes pour demandes abusives (secteur public)	50	94
Demandes d'examen de mésentente sur l'accès aux renseignements personnels (secteur privé)	263	235
Demandes d'examen de mésentente sur la rectification de renseignements personnels (secteur privé)	43	44
Demande d'examen de mésentente pour le retrait d'une liste (secteur privé)	1	1
Requêtes pour demandes abusives (secteur privé)	36	0
Avis	31	42
Demandes d'autorisation d'accès à des fins de recherche (secteur public)	122	149
Demandes d'autorisation d'accès à des fins de recherche (secteur privé)	5	8
Enquêtes (secteur public)	60	90
Enquêtes (secteur privé)	71	99
Demandes en biométrie	8	9
Inspections (secteur public)	2	11
Inspections (secteur privé)	10	16
Incidents de sécurité	17	9
Total	**2 155**	**2 249**

10. Les chiffres contenus dans cette colonne comprennent des dossiers qui étaient en traitement au début de l'année financière, soit le 1er avril 2013.

II

Annexe II

Code de déontologie des membres de la Commission d'accès à l'information
Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., c. A-2.1, a. 110.1 et 112)

Section I

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1. Le membre est tenu de respecter les règles déontologiques prescrites à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., c. A-2.1) et au présent code.

Section II

DEVOIRS RELATIFS À LA FONCTION DU MEMBRE

2. Le membre exerce ses fonctions avec attention, dignité et intégrité.
3. Le membre exerce ses fonctions en toute indépendance, notamment hors de toute ingérence.
4. Le membre doit, de façon manifeste, être impartial et objectif.
5. Le membre fait preuve de respect et de courtoisie à l'égard des personnes qui se présentent devant lui tout en exerçant l'autorité requise pour la bonne conduite de l'audience.
6. Le membre préserve l'intégrité de la Commission et en défend l'indépendance, dans l'intérêt supérieur de la justice.
7. Le membre s'acquitte consciencieusement et de façon diligente des devoirs de ses fonctions.
8. Le membre respecte le secret du délibéré.

9. Le membre est tenu au respect du caractère confidentiel de l'information qu'il obtient et à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice de ses fonctions.

10. Le membre prend les mesures requises pour maintenir à jour et améliorer les connaissances et habiletés nécessaires à l'exercice de ses fonctions.

Section III

DEVOIRS GÉNÉRAUX DU MEMBRE

11. Le membre s'abstient de se trouver dans une situation de conflit d'intérêts ou susceptible de porter atteinte à la dignité de sa charge ou de discréditer la Commission.

12. Le membre fait preuve de réserve et de prudence dans son comportement public.

13. Le membre fait preuve de neutralité politique et ne se livre à aucune activité politique de nature partisane incompatible avec l'exercice de ses fonctions.

14. Le membre divulgue auprès du président de la Commission tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans une entreprise et qui est susceptible de mettre en conflit son intérêt personnel et les devoirs de sa charge.

15. Le membre peut exercer à titre gratuit des fonctions dans des organismes sans but lucratif, dans la mesure où elles ne compromettent ni son impartialité ni l'exercice utile de ses fonctions.

16. Sont toutefois incompatibles avec l'exercice de ses fonctions :

    - le fait de solliciter ou de recueillir des dons, sauf s'il s'agit d'activités restreintes à caractère communautaire, scolaire, religieux ou familial qui ne compromettent pas les autres devoirs imposés par le présent code;
    - le fait d'associer son statut de membre de la Commission aux activités mentionnées au paragraphe 1;
    - le fait de participer à des organisations susceptibles d'être impliquées dans une affaire devant la Commission.

Adopté le 14 décembre 2006

III

Annexe III

Sommaire du Plan stratégique 2014-2018

ENJEUX	ORIENTATIONS	AXES
1. Transparence des organismes publics et protection des renseignements personnels des citoyens	**1.1.** Favoriser l'adoption de pratiques adaptées aux enjeux contemporains en matière de protection des renseignements personnels et d'accès à l'information	**1.1.1.** Interventions auprès des clientèles concernées
	1.2. Optimiser les opérations internes et maintenir le niveau d'expertise des ressources humaines	**1.2.1.** Traitement des dossiers
		1.2.2. Performance organisationnelle

(suite)

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES	RÉFÉRENCE
1.1.1.1. Prioriser le traitement des problématiques soulevant d'importants enjeux sectoriels	Adoption, par la section de surveillance, d'une approche adaptée aux enjeux sectoriels d'importance	D'ici le 31 octobre 2014	p. 27
	Réalisation d'un plan d'action portant sur d'importants enjeux sectoriels de protection des renseignements personnels	Un plan annuel réalisé	p. 27
1.1.1.2. Sensibiliser les acteurs et le public en matière de protection des renseignements personnels et d'accès à l'information	Nombre d'activités réalisées	5 activités par année dans au moins 2 secteurs d'activités différents	p. 28
1.2.1.1. Améliorer le traitement des dossiers	Nombre de dossiers de demandes d'autorisations de recevoir des renseignements personnels à fins d'étude, de recherche ou de statistique en traitement dont le délai de traitement excède quatre mois	Réduction annuelle de 10 dossiers	p. 29
	Nombre de dossiers d'enquêtes en traitement dont le délai de traitement excède un an	Réduction annuelle de 15 dossiers	p. 32
	Nombre de dossiers juridictionnels en traitement dont le délai de traitement excède un an	Réduction annuelle de 30 dossiers	p. 33
1.2.1.2. Accroître le nombre de dossiers juridictionnels fixés au rôle d'audiences	Nombre de dossiers juridictionnels fixés au rôle d'audiences	1 400 dossiers fixés annuellement	p. 39
1.2.2.1. Poursuivre la mise en œuvre de bonnes pratiques et de politiques efficaces afin de soutenir la performance des ressources humaines de l'organisation et favoriser la rétention du personnel	Pratique ou politique instaurée ou mise à jour	1 pratique ou 1 politique par année	p. 40
	Taux de satisfaction du personnel, des gestionnaires et des membres sur les pratiques et politiques de l'organisation	85 % de satisfaction	p. 40

Commission
d'accès à l'information
du Québec

575, rue Saint-Amable, bureau 1.10
Québec (Québec) G1R 2G4
www.cai.gouv.qc.ca